2010/11

Annual Report

AGCO | Alcohol and Gaming Commission of Ontario

Ontario

ISSN 1911-902X (Print)
ISSN 1911-9038 (Online)

© Queen's Printer for Ontario, 2011

Alcohol and Gaming Commission of Ontario
90 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto, ON M2N 0A4

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto, ON M2N 0A4

Ontario

ALCOHOL AND GAMING COMMISSION OF ONTARIO
2010/2011 ANNUAL REPORT

MEMORANDUM TO: The Honourable Chris Bentley
Attorney General
Ministry of the Attorney General

FROM: Eleanor Meslin
Interim Chair
Alcohol and Gaming Commission of Ontario

I am pleased to present the Alcohol and Gaming Commission of Ontario's Annual Report covering the period April 1, 2010 to March 31, 2011.

Eleanor Meslin

***Interim Chair**, Alcohol and Gaming Commission of Ontario*

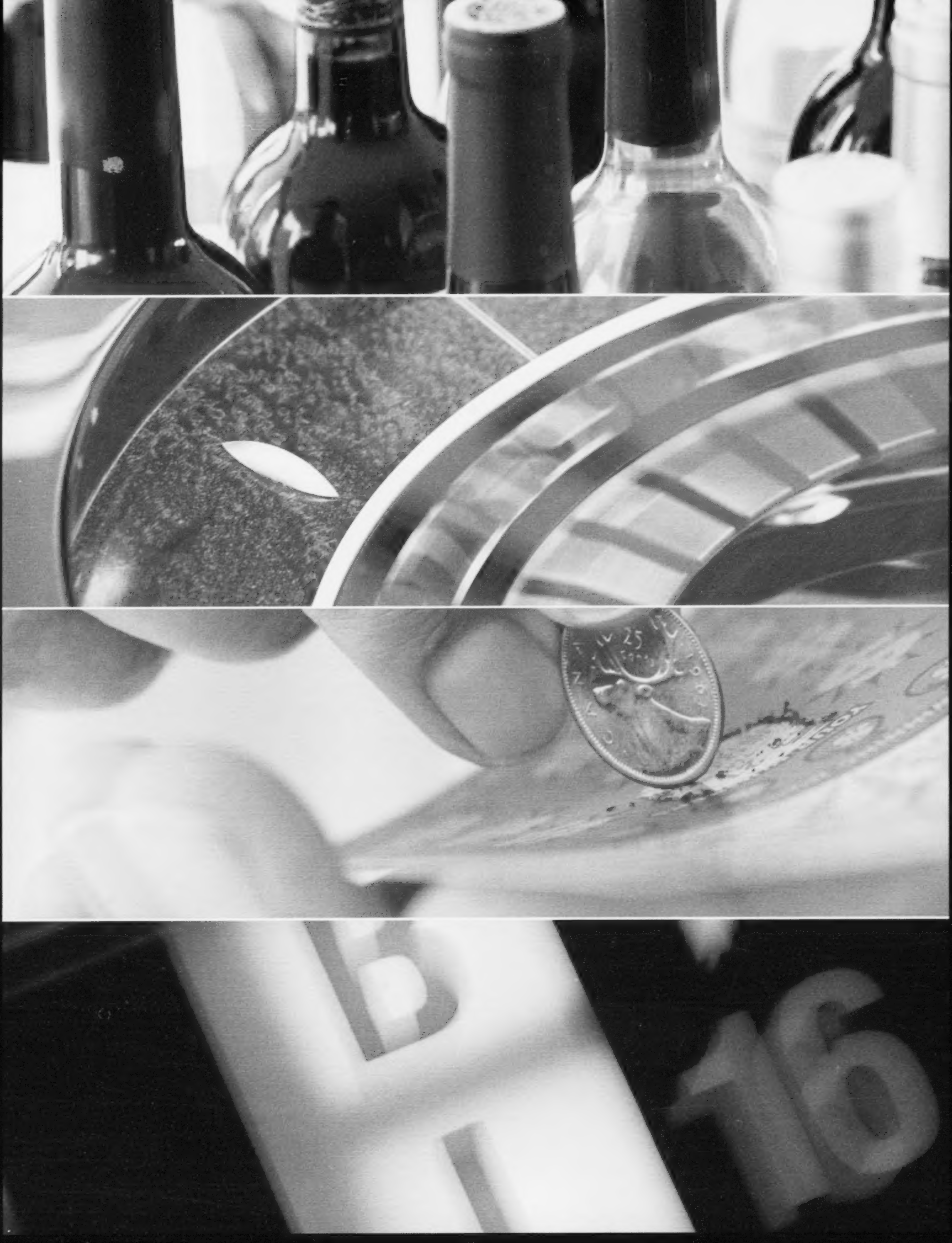

25
B
16

TABLE OF CONTENTS

Message from the Interim Chair 4
Message from the Chief Executive Officer 5

OVERVIEW & KEY ACTIVITIES
- Overview 7
- Key Activities 8
- Corporate Values 9
- Organizational Structure 10

BOARD OF DIRECTORS
- Members of the Board 11
- AGCO Board Activities 12

OPERATIONAL OVERVIEW

Strategic Direction 15
- Completion of Projects Underway 16
- Government Policy Initiatives and Regulatory/Organizational Impact 16
- Government Accountability Measures 18

Financial Overview 20
- Internal Operations and Fiscal Environment 20
- Operating Budget – 2010/11 Fiscal Year Revenue and Expenditures 21

CORPORATE ACTIVITIES & PROGRAMS
- *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* 23
- Information Technology Plan 23
- Human Resources Plan 23
- Internal and External Communications 23
- Customer Service Improvements 24
- Greening the AGCO – Eco Initiatives 25

OPERATIONAL HIGHLIGHTS – LIQUOR REGULATION
- Licences and Permits Issued Under the *Liquor Licence Act* (LLA) 27
- Meeting Government Priorities 28
- Investigation, Enforcement and Compliance 28
- Public Affairs and Educational Activities 29
- Overall Results – Compliance-Focused Approach to Liquor Regulation 29

OPERATIONAL HIGHLIGHTS – GAMING ACTIVITIES OPERATED BY OLG

Regulation of Commercial Casinos, OLG Casinos and Slot Machine Facilities at Racetracks 31
- Overview 31
- Gaming Registrations – Commercial Gaming Facilities 33
- Electronic Gaming Equipment and System Approvals 34
- Investigation, Enforcement and Compliance 35

Regulation of Lotteries Conducted by OLG 36
- Overview 36
- OLG Lottery Registrations 36
- Investigation, Enforcement and Compliance 37
- Public Affairs and Educational Activities 37

OPERATIONAL HIGHLIGHTS – CHARITABLE GAMING REGULATION
- Overview 39
- Modernizing the Charitable Gaming Sector 40
- Charitable Lottery Licences 41
- Gaming Registration 42
- Investigation, Enforcement and Compliance 43
- Charitable Gaming and Partnerships with OLG 43

APPENDICES
- Appendix I: 2010/11 Performance Measures 44
- Appendix II: Legal Framework – Alcohol 46
- Appendix III: Legal Framework – Gaming 47
- Appendix IV: Amendments to Regulatory Framework 2010/11 49

MESSAGE FROM THE INTERIM CHAIR

Eleanor Meslin
Interim Chair*, Alcohol and Gaming Commission of Ontario*

"We have been working closely with LAT on a transition plan to facilitate the transfer of responsibilities to make this change as smooth and seamless as possible for the public and our licensees and registrants."

The past year has been quite transitional for the Board and staff of the AGCO. Foremost has been the anticipation of and planning for a significant pending change in the core function of the Board: its adjudicative function.

On March 7, 2011, the Ontario Legislature passed the *Good Government Act, 2011*, an omnibus bill containing amendments to a number of statutes administered by various Ministries. One of the provisions in the legislation provided for the transfer of responsibility for the adjudication of liquor and gaming matters under the *Liquor Licence Act* and the *Gaming Control Act, 1992* from the Board of the AGCO to the Licence Appeal Tribunal (LAT) effective July 1, 2011. LAT is an agency of the government of Ontario which adjudicates compensation claims and licensing activities regulated by various Ministries. This change was made to increase efficiencies, focus the AGCO on its primary role of regulating the alcohol and gaming sectors, and allow the Board to concentrate on internal corporate governance and policy oversight.

We have been working closely with LAT on a transition plan to facilitate the transfer of responsibilities to make this change as smooth and seamless as possible for the public and our licensees and registrants. This transition will also see several of the Board Members move to LAT to continue their adjudicative role; in the short term, this will result in a more compact Board at the AGCO. Until the transfer is completed, the Board will continue to fulfill its adjudicative function, providing licensees, registrants and the public with a forum that is fair, transparent and in the public interest.

The leadership of the AGCO Board has also undergone some changes this year. On February 18, 2011, David C. Gavsie, who served as Chair of the AGCO since November 2005, was appointed by the provincial government as Chair of the Ontario Civilian Police Commission. Mr. Gavsie served the AGCO and the people of Ontario well during his tenure, and I was honoured to have been appointed as Interim Chair of the AGCO in his stead. I will continue to work closely with my Board colleagues and all AGCO staff to provide excellent service to our stakeholders, and to ensure that the regulation of Ontario's alcohol and gaming sectors continues to be carried out with honesty, integrity and in the public interest.

Eleanor Meslin

Interim Chair*, Alcohol and Gaming Commission of Ontario*

MESSAGE FROM THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Jean Major
***CEO**, Alcohol and Gaming Commission of Ontario*

"The last year has been focused on refining our risk-based approach to regulation in all of the sectors that we regulate and on completing various initiatives that have been underway…"

2010/11 has been a year of change at the AGCO where we focused our activities on completing projects to achieve the strategic objectives outlined in our Business Plan and on supporting broader government initiatives. Modernizing the regulatory environment, strengthening our information technology management capabilities, enhancing our accountability to government and maximizing our employee potential are some of the key strategies being pursued that will position the AGCO for future success.

The last year has been focused on refining our risk-based approach to regulation in all of the sectors that we regulate and on completing various initiatives that have been underway, such as risk-based licensing and implementation recommendations from a communications review. These initiatives are intended to not only enhance our external business practices but also our internal approach to staff development and technological capability. The end goal is to create a flexible and nimble agency that is capable of responding to a rapidly changing environment and meeting the diverse needs of government and our customers, even while operating under challenging circumstances such as difficult economic conditions and fiscal restraint.

Along with continuing to meet our business plan targets and managing our day-to-day operations, a number of government legislative initiatives and programs have set the stage for further changes at the AGCO. This past year alone, three legislative initiatives were advanced by government which will have a significant impact on the AGCO's operations and structure moving forward.

The *Better Tomorrow for Ontario Act (Budget Measures), 2011*, which included amendments to the *Gaming Control Act, 1992*, provides for the introduction of internet gaming in Ontario, and further support to the charitable gaming industry by permitting additional collaboration with the Ontario Lottery and Gaming Corporation (OLG) to enhance charitable gaming offerings across the province through the use of innovative technology in the future. As part of this initiative, the AGCO was tasked with establishing a comprehensive risk-based and standards-based approach to regulating these new products in a manner that is more responsive to market conditions and less prescriptive in nature than traditional gaming regulatory models, while maintaining the highly effective oversight of the industry that the Ontario public has come to expect.

The *Open For Business Act, 2010* was introduced with the aim of responding to the needs of the business community while continuing to provide appropriate government oversight and protection of the public interest. To complement this

initiative, a government-led consultation on the *Liquor Licence Act*, and particularly Ontario Regulation 389/90, Special Occasion Permits (SOPs), was initiated. The result of this consultation will be a more streamlined, user-friendly SOP program that provides additional flexibility for permit holders, while being balanced by enhanced compliance opportunities. Further regulatory changes are forthcoming next fiscal year that will continue the modernization of the liquor licensing framework.

Finally, as outlined by the Chair, final approval of the *Good Government Act, 2011*, will result in changing the mandate and structure of the Board, allowing it to focus on its role of internal corporate governance and policy oversight.

The implementation of these fundamental changes, both external and internal, are helping the AGCO to establish a more flexible, efficient and effective approach to regulating Ontario's alcohol and gaming sectors and create the foundation from which the AGCO will be able to successfully manage future changes and challenges that are emerging in the liquor and gaming industries. I look forward to working closely with the Board and AGCO staff in 2011/12 to ensure that all new government initiatives, as well as our own ambitious internal goals, continue to be implemented in a skillful and professional manner while maintaining the high standard of service that our stakeholders deserve.

Jean Major

Chief Executive Officer, *Alcohol and Gaming Commission of Ontario*

OVERVIEW & KEY ACTIVITIES

OVERVIEW

The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) is an arms-length, quasi-judicial regulatory agency of the provincial government which was established February 23, 1998 under the *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996* (AGRPPA). As of August 2010, the AGCO reports to the Ministry of the Attorney General.

Figure 1: AGCO Client Base (Licensees and Registrants)

The AGCO is responsible for administering and enforcing the rules set by the Ontario government in order to regulate the following activities:

- The sale and service of beverage alcohol;
- Lotteries operated by OLG on behalf of the government of Ontario;
- Commercial gaming including commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks; and
- Lottery schemes conducted by charitable, not-for-profit and religious organizations.

The AGCO's objectives in regulating gaming activities in the province are to:

- Ensure that gaming is operated with honesty and integrity;
- Facilitate a competitive environment for Ontario's gaming facilities while not reducing or lowering standards of operation and regulation;
- Ensure that all games are fair and appear to be fair;
- Maintain public confidence in the integrity of the games;
- Establish a safe and secure environment at all gaming facilities; and
- Protect the assets of the Crown.

The AGCO's main objectives in regulating the sale and service of beverage alcohol are to:

- Ensure that alcohol is sold and served responsibly;
- Ensure that residents are provided an opportunity to have their interests considered during the licensing process;
- Permit Ontarians and their visitors opportunities to responsibly enjoy beverage alcohol within an economically viable hospitality and tourism sector;
- Promote fairness and equity and a level playing field for the industry through consistent enforcement of the regulations; and
- Focus enforcement/compliance activities on promoting compliance with law and maintaining public safety.

The principles which guide the AGCO's activities are prescribed in the AGCO's governing legislation and require the AGCO to exercise its powers and duties in the public interest and in accordance with the principles of honesty and integrity, and social responsibility. These principles serve as a reference point in determining how the agency goes about fulfilling its regulatory mandate. Paramount is that public confidence is maintained in the operation of these industries. The AGCO also promotes transparency in all of its activities.

KEY ACTIVITIES

The AGCO is responsible for the administration of the following:

- *Liquor Licence Act* (LLA);
- *Wine Content and Labelling Act, 2000*;
- *Liquor Control Act* [Section 3(1)b, e, f, g and 3(2)a];
- *Gaming Control Act, 1992* (GCA);
- Lottery Licensing Order-in-Council, 1413/08 (as amended); and
- *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996*.

The administration of these Acts and the Order-in-Council involves the following core activities:

Regulating Ontario's Alcohol and Gaming Sectors

- Licensing and regulating Ontario's establishments that sell or serve liquor, liquor delivery services, liquor manufacturers and their agents, agents of foreign manufacturers, and ferment-on-premise facilities.

- Administering the Special Occasion Permit (SOP) program which is delivered through designated LCBO retail stores.

- Authorizing the location of manufacturer's retail stores, which includes on-site and off-site winery retail stores, on-site distillery retail stores, brewery retail stores and Brewers Retail Inc. stores (The Beer Store).

- Registering commercial suppliers and gaming employees of charitable gaming events, commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks.

- Administering, in partnership with municipalities, the regulatory framework governing the issuance of charity lottery licences (e.g. bingo, raffle and break open ticket events).

- Licensing games of chance at fairs and exhibitions.

- Approving rules of play or changes to rules of play for games of chance conducted and managed by OLG.

- Excluding persons from accessing gaming premises in the province of Ontario pursuant to the GCA and its regulations.

- Regulating lotteries/gaming conducted by OLG, including the registration of individuals and businesses providing services to, or on behalf of, OLG (i.e. lottery retailers and lottery retailer managers).

Investigating, Inspecting and Monitoring

- Inspecting and monitoring liquor sales licensed establishments to ensure compliance with the LLA and regulations.

- Inspecting and monitoring commercial casinos, OLG casinos, slot machine facilities at racetracks and charitable gaming events/facilities for compliance with the GCA, its regulations, and licensing and registration requirements.

- Conducting background investigations on individuals and companies seeking registration and licensing under the GCA and LLA.

- Providing police presence at commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks.

- Conducting audits of companies registered and licensed under the GCA and LLA.

- Approving and monitoring internal control systems, surveillance and security systems, and other operational systems for commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks for compliance with all regulatory requirements.

- Testing, approving and inspecting slot machines and gaming systems.

- Inspecting and monitoring retailers who sell lottery tickets on behalf of OLG.

- Investigating insider wins involving lottery retailers, lottery retailer managers or lottery equipment suppliers.

- Investigating suspicious lottery wins, carried out by the Ontario Provincial Police (OPP) Bureau assigned to the AGCO.

Adjudication

- Conducting hearings on proposed actions by the Registrar of Alcohol and Gaming (Registrar) under the LLA and GCA.
- Conducting hearings on the Registrar's refusal to licence or register under the LLA and GCA.
- Conducting compliance order hearings and hearings on the wine authority's refusal to grant an approval or suspend, revoke or refuse to renew an approval to use the terms, descriptions and designations established by the wine authority under the *Vintners Quality Alliance Act, 1999.*
- Conducting public interest hearings to determine eligibility for liquor sales licensed premises or additions to liquor sales licensed premises where the public files objections in response to a public notice advising of the request for a licence or an amendment thereof.
- Arbitrating disputes between two or more claimants for a lottery ticket prize.
- Conducting appeals of Orders of Monetary Penalty imposed by the Registrar.

CORPORATE VALUES

Vision

A leader in the alcohol and gaming sectors through effective regulation and services that are fair, responsive and in the broader public interest.

Mandate

To regulate the alcohol and gaming sectors in accordance with the principles of honesty and integrity, and in the public interest.

Mission

The AGCO commits to conducting business in a manner that will:

- Develop, implement and enforce fair policies and procedures.
- Establish a framework of critical regulatory controls in the public interest that are sensitive to the economic viability of the alcohol and gaming industries.
- Create a supportive work environment that respects and values AGCO staff contributions and provides them with opportunities for growth and professional achievement.
- Be customer focused in the way we respond to and manage customer and stakeholder needs.
- Educate customers and stakeholders, and develop partnerships.

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

The AGCO's organizational structure is based on functional responsibilities.

Figure 2: Organizational Structure of the AGCO

BOARD OF DIRECTORS

MEMBERS OF THE BOARD

The *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996* (AGRPPA) constitutes the AGCO as a corporation without share capital and requires that the AGCO shall have a Board of Directors of at least five (5) members. Board members are appointed by the Lieutenant Governor in Council, through Order-in-Council.

The list below reflects the members of the Board as at March 31, 2011, including their original appointment dates.

On February 16, 2011, David C. Gavsie, who had served as Chair of the AGCO since November 2005, was appointed by the provincial government as Chair of the Ontario Civilian Police Commission. Eleanor Meslin, a member of the Board since 2000, was appointed as Interim Chair of the AGCO through an Order-in-Council.

Eleanor Meslin, *Interim Chair*
November 2000 – February 2012
Appointed Interim Chair: February 2011

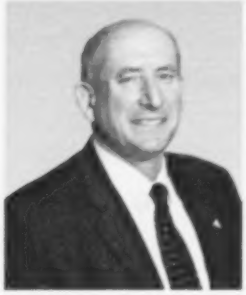
Kirsti Hunt
Part-Time Vice-Chair
April 1997 – 2012

Patricia McQuaid
Full-Time Vice-Chair
April 2003 – November 2013

Jacqueline Castel
Part-Time Member
April 2008 – 2012

Beryl Ford
Part-Time Member
September 2004 – 2011

Brian Ford
Part-Time Member
September 2004 – 2011



Allan Higdon
Full-Time Member
April 2005 – March 2013

S. Grace Kerr
Part-Time Member
July 2007 – 2012

Joan Loughead
Part-Time Member
April 2008 – 2012

Bruce Miller
Part-Time Member
December 2008 – 2012

Alex McCauley
Part-Time Member
October 2005 – 2013

AGCO BOARD ACTIVITIES

Governance

The Board is responsible for the overall governance of the Commission and meets as a Board of Directors on a monthly basis. In exercising its governance functions, the Board sets goals and develops policy and strategic directions for the Commission to fulfill its mandate. This involves working with the Chief Executive Officer and Senior Management through the Board's Regulatory Governance and Corporate Governance committees. The AGCO exercises its powers and duties in the public interest and in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility.

The AGCO operates at arms-length from the Ministry of the Attorney General. Through a Memorandum of Understanding (MOU), the accountability relationships between the Chair, CEO, Minister and Deputy Minister are formalized. The MOU also requires the AGCO to operate within specified Management Board Directives which govern agencies, including the Agency Establishment and Accountability Directive.

Adjudication

AGRPPA gives the Members of the AGCO Board responsibility for hearing and deciding matters under the LLA, GCA, *Wine Content and Labelling Act* and the *Vintners Quality Alliance Act*. As of March 31, 2011, the Board was comprised of a part-time Interim Chair, a full-time Vice-Chair, a part-time Vice-Chair, 1 full-time Member and 7 part-time Members.

In carrying out its adjudicative responsibilities, the Board was supported by the Manager of Hearings and staff of the Hearings Section which coordinated the hearings/appeals process. The section processed requests for hearings/appeals, issued hearing/appeal notices and summonses, coordinated the assignment of Board panels, arranged hearing/appeal locations and distributed written Board decisions.

Administrative procedures continued to be streamlined so that the average turn around time from request of hearing to hearing date was 3 to 4 months (average of 61 days) in 2010/11. Decisions of the Board are published, on average, about 6 months (average of 137 days) after the initial request for a hearing is made to the Board.

Transfer Of The Adjudicative Function To The Licence Appeal Tribunal

On March 7, 2011, the Ontario Legislature passed the *Good Government Act, 2011*. One of the provisions in the legislation transfers responsibility for the adjudication of liquor and gaming matters under the LLA and the GCA from the Board of the AGCO to the Licence Appeal Tribunal (LAT) effective July 1, 2011. This change is being made to increase efficiencies, focus the AGCO on its primary role of regulating the alcohol and gaming sectors, and allow the Board of the AGCO to concentrate on internal corporate governance and policy oversight.

Pending final approval from government, beginning July 1, 2011, hearings on Notices of Proposal, Notices of Proposed Order and appeals of Orders of Monetary Penalty will no longer be held before the Board of the AGCO but will be held before LAT. An exception to this is the continuation of hearings/appeals that were already before the Board of the AGCO prior to July 1, 2011 which will be completed by the Board of the AGCO, including any AGCO Board decisions that are appealed.

Table 1 – Alcohol-Related Hearings

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Hearing type based on Notice of Proposal/Order of Monetary Penalty issued by the Registrar		
Revoke Licence	25	11
Refuse to Transfer/Renew Licence	12	8
Review Licence Application	28	26
Suspend Licence	96	73
Attach Condition	0	2
Refuse to Remove Condition	1	3
Order of Monetary Penalty	4	13
Total alcohol related hearings	**166**	**136**
Number of Hearing days (includes all hearings for which a decision was issued between April 1st, 2010 and March 31st, 2011)	253	196

Table 2 – Pre-Hearing Conferences

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Number of Pre-Hearing Conferences	148	122

Table 3 – Alcohol-Related Settlements Without a Hearing *

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Number of Settlements agreed to without a hearing (Notices of Proposal and Orders of Monetary Penalty)	123	167

These settlements are negotiated by the AGCO's Legal Services Branch, based on instructions from the Registrar.

Table 4 – Alcohol-Related Public Meeting Conference Calls **

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Number of Public Meeting Conference Calls	41	31

*** This is an alternative dispute resolution process.*

Table 5 – Gaming-Related Hearings

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Total Number of Hearings	19	13

Table 6 – Gaming-Related Settlements Without a Hearing ***

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Number of Settlements agreed to without a hearing (Notices of Proposed Order and Orders of Monetary Penalty)	20	11

**** These settlements are negotiated by the AGCO's Legal Services Branch, based on instructions from the Registrar.*

OPERATIONAL OVERVIEW

STRATEGIC DIRECTION

The AGCO has adopted an approach to regulation which is **risk-based and compliance-focused** with the long term objective of positioning the agency to be **flexible, transparent and adaptable to a rapidly changing environment.**

The liquor and gaming industries in Ontario are significant contributors to the provincial economy, employ thousands of workers and generate large amounts of revenue for the provincial government. Significant changes over the last decade, including fluctuations in the economy, both domestically and internationally, increased competition for the entertainment dollar and shifts in public attitudes have had a significant impact on these two industries.

Both industries operate within a complex social and economic context where business and economic considerations need to be balanced against the potential public safety and public health issues that the consumption of liquor or excessive gambling may cause. The AGCO's goal is to balance the views and interests of industry, public interest stakeholders and government when establishing programs and strategies for regulating these sectors.

From an operational perspective, a renewed focus by government to strengthen accountability in the agency sector and a cultural shift at the ACCO to become a more compliance-focused regulator continues to impact how the AGCO manages its day-to-day activities and internal administrative policies.

For the past several years, the AGCO has adopted an approach to regulation which is risk-based and compliance-focused with the long term objective of positioning the agency to be flexible, transparent and adaptable to a rapidly changing environment.

Our strategy has been to establish an operating approach that supports the advancement of five key priorities:

- Build more effective communications
- Strengthen our business processes and information technology management capabilities
- Modernize the alcohol and gaming regulatory environment
- Maximize our employee potential
- Enhance AGCO's corporate accountability

AGCO operational activities have been designed to specifically support the advancement of these priorities. To encourage efficiency and effectiveness in its operations, the AGCO has also developed programs and processes designed to:

- Better assess and manage risk,
- Better manage financial pressures through effective use of resources, and
- Be more operationally efficient.

It is within this overall context that, during the 2010/11 fiscal year, the AGCO's activities have been focused in three broad areas:

1. Completing projects that have been underway to support the AGCO's overall strategic priorities over the last several years;
2. Responding to policy changes initiated and desired by government, and laying the foundation both from a regulatory and organizational perspective to ensure they can be implemented; and
3. Ensuring AGCO operations are aligned with corporate directions and accountability measures implemented by government.

COMPLETION OF PROJECTS UNDERWAY

In keeping with its overall objective of transitioning from a primarily enforcement-based to a more compliance-focused regulator, the AGCO continues to refine and expand its compliance approach in efforts to enhance prevention, communication, cooperation, education and consultation, balanced by appropriate enforcement. The overall compliance program is intended to provide the AGCO with the right mix of tools to work with licensees and registrants to secure regulatory compliance in the future rather than solely focusing on strict enforcement of the rules. On a parallel and complementary track, the AGCO has also committed to developing and applying risk-based regulatory approaches within each of its lines of business to increase regulatory effectiveness and better target resources. This multi-faceted strategy informs the day-to-day activities of the AGCO and has involved the successful implementation of a number of major reforms and new programs, including:

- Risk-Based Licensing, where liquor sales licences are now processed and issued based on an assessment of identifiable risks.
- Risk-Based Registration, where gaming-related registrations will be processed and issued based on an assessment of identifiable risks (for implementation during 2011/12).
- Monetary Penalties, which is an additional regulatory tool to encourage compliance before a serious suspension or revocation may need to be imposed.
- Public Affairs program, which focuses on licensee and registrant education and training to promote a greater understanding of regulatory requirements and create an environment more conducive to regulatory compliance.
- Refinements to better rationalize the background investigation process.

GOVERNMENT POLICY INITIATIVES AND REGULATORY/ ORGANIZATIONAL IMPACT

Standards-Based Approach to Regulation

For the past several years, meaningful regulatory modernization has been an ongoing project for both the provincial government and the AGCO. As part of this modernization agenda, targeted reforms have been made in specific sectors regulated by the AGCO, such as those aimed to assist with the long-term viability of the charitable gaming sector as well as those intended to allow Ontarians and their visitors to enjoy alcohol in a more mature and less restrictive fashion.

Most recently, the focus has been on reducing the administrative burden for business as part of the government's broader Open for Business initiative. To that end, the AGCO has been working with stakeholders across its main business lines to explore prospects for streamlining and eliminating areas of ineffective or excessive regulation. A formalized consultation process with industry participants, including the establishment of pilot projects to support modernization,

has been an integral component of this initiative to ensure "we get it right".

Within the commercial gaming sector, for instance, the AGCO has begun piloting a new "standards-based" approach to regulation which aims to establish clear statements of regulatory risks, control objectives and standards within which operators develop their own activities and business processes. Generally, the idea is to move away from overly prescriptive and complex rules to providing straightforward regulatory direction within which operators can effectively meet policy direction while being able to take advantage of market opportunities. This regulatory shift is intended to create more operational flexibility and operator accountability, while allowing the AGCO to better focus its efforts and resources on core concerns and fundamental regulatory objectives.

Standards-based gaming regulation is expected to yield significant benefits, including:

- Better regulatory outcomes given that the AGCO and operators will be in a position to more effectively target resources to key areas of higher identified risk such as game integrity.
- Cost savings and reduced administrative burden for operators — particularly those with a strong track record of compliance — as well as the AGCO.
- Greater flexibility for operators to respond to changing market, environmental and technological conditions to meet both operational and regulatory goals.

The approach to standards-based regulation adopted by the AGCO has four implementation stages, namely (1) developing a regulatory risk inventory, (2) developing regulatory standards and control objectives, (3) establishing an operator control environment through control activities, and (4) evaluating the overall efficiency of the entire system. An initial 6-month pilot project applying the standards-based approach to casino marketing and promotions was launched on February 1, 2011. Work is also underway on a second pilot in the twin areas of security and surveillance, which will commence later in 2011.

Internet Gaming

The Ontario Government has announced its intention to launch internet gaming in Ontario in 2012. As the regulator of gaming in the province, this policy enhancement will have a multitude of regulatory and operational implications for the AGCO. The existing GCA provides a framework on which to build a regulatory model that will meet both public policy and public interest objectives. The AGCO, however, will work to continue to adapt and modernize that framework to help ensure that internet gaming operates in the public interest and in a manner that is socially and financially responsible and that will engender public confidence in the product. As the AGCO moves towards a standards-based, compliance-focused and risk-based approach to regulation, it is anticipated that these principles will be imbedded in the framework. In anticipation of the 2012 launch, the AGCO has also begun the process to review internal resources and develop a plan to expand our capacity to meet any new operational requirements.

Social Responsibility

The AGCO continues to develop and refine its role in the promotion of social responsibility in the alcohol and gaming sectors. As a regulator, the AGCO exercises its powers and duties in the public interest, and in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility. To this end, there are a number of provisions in the Acts and regulations we administer that are specifically directed at promoting social responsibility.

For example, under the LLA, licensees are prohibited from permitting drunkenness in their establishments and selling or serving to minors and intoxicated individuals. Additionally, licensees and manufacturers are obligated to advertise or promote liquor in a socially responsible manner, which does not, for instance, target minors or associate the consumption of liquor with driving a

motorized vehicle or with personal success, among other things.

In the gaming context, there are measures in place to ensure that persons under the age of nineteen (19) cannot access casino-style gaming premises, strict procedures on access to credit by players are followed, and regulations to ensure that advertising is not directed at encouraging minors to gamble and does not imply that casino gaming will promote lifestyle improvements.

Although the responsibility for the development of a provincial responsible gambling strategy rests with the Ministry of Health and Long Term Care and the Ministry of Health Promotion, the AGCO continues to productively work with multiple governmental, industry and public interest partners to enhance its contribution in this important area. In 2010/11, the AGCO Board, working with the agency's Centre for Gaming Excellence, consulted with industry stakeholders on the proper framework for and necessary elements of successful self-exclusion programs. In the year ahead, the AGCO will conduct further consultations with stakeholders as part of a broader regulatory review of responsible gaming and the appropriate role for the AGCO in this emerging field.

"Open for Business"

This ongoing government-wide initiative is designed to minimize the burden of regulation on Ontario businesses, foster competitiveness and welcome new business to Ontario. The overall target is to reduce the number of legislative and regulatory requirements administered by each program area by 25% to 35%.

Internally, the AGCO has been working on a number of initiatives which support the overall goals of the program by reducing administrative burdens and using a regulatory approach intended to support business. One example includes moving towards a standards-based approach to regulation in the gaming sector which would allow more flexibility for business operators. In the liquor sector, risk-based licensing, licensee education programs and monetary penalties all assist licensees to comply with requirements so that the impact on business operations is minimized.

The AGCO is supporting the government's efforts as it undertakes to streamline regulations under the LLA and GCA specifically through legislative amendments passed this fiscal year that set the stage for:

- Developing a comprehensive standards-based and risk-based regulatory model to accommodate regulation of new types of gaming activities; and
- Allowing for the implementation of reforms that would streamline the process for obtaining a Special Occasion Permit.

GOVERNMENT ACCOUNTABILITY MEASURES

The AGCO's overall strategic direction continues to adapt to coordinate with the government's public policy priorities and fiscal objectives. The AGCO reviews its priorities for consistency with government direction and resource availability to provide cost-effective services that are relevant to, and in keeping with, the evolving environment.

Government Oversight and Agency Accountability

Accountability and transparency in the agency sector has been a key government priority over the last several years, with the government taking steps to strengthen its oversight of this sector. Initiatives such as the *Public Service of Ontario Act* (PSOA), and the Agency Establishment and Accountability Directive of January 26, 2010 resulted in internal changes to support the key directives.

The government continued to implement new accountability mechanisms for agencies. As an example, the Integrity Commissioner now reviews the expenses incurred by AGCO Board members and senior executives. In addition, the agency must identify the top five expense claimants not included in these two categories, to ensure compliance with all government directives

regarding expenses. Since April 1, 2010, these expenses have been posted on the AGCO's website once they have been reviewed and cleared by the Integrity Commissioner. Another example is the implementation of a new procurement directive to increase transparency and accountability in this area.

The AGCO is also subject to review and audit by government to ensure funds are being spent wisely and taxpayers are receiving value for money.

Auditor General – Casino Regulation

In 2010/11, the Auditor General conducted a Value for Money Audit on Casino Gaming Regulation to assess the efficiency and effectiveness of the AGCO's regulatory activities in this area.

The Auditor General recognized that the AGCO has put into place a regulatory framework that is comprehensive and that its regulatory oversight of the casino gaming industry is one of the strongest and most effective regimes in North America.

The audit assessed whether the AGCO had adequate policies, procedures and systems in place to ensure that gaming at facilities is conducted in accordance with established policies and legislation. The audit also examined the AGCO's organizational capacity to measure and report on the effectiveness of all regulatory activities established to meet the principles of honesty, integrity and operation in the public interest.

The audit concluded that the AGCO has adequate systems, policies and procedures in place to ensure that commercial casinos, OLG casinos and slot facilities are run fairly and honestly, that casino employees are honest and effectively overseen, and that the games are run fairly. A copy of the full audit report is available at *www.auditor.on.ca*.

Five recommendations were made by the Auditor General relating directly to the regulation of casino gaming. These recommendations touched on areas where the AGCO is already taking a proactive approach through our risk-based registration and enforcement initiatives, which the report notes the Auditor General fully supports.

FINANCIAL OVERVIEW

INTERNAL OPERATIONS AND FISCAL ENVIRONMENT

The significant expansion of the liquor and gaming industries since 1998 as well as the expansion of the AGCO's regulatory mandate during this time has required the AGCO to implement changes to improve efficiencies to meet the need for increased services, especially in a prolonged environment of fiscal restraint. It is also anticipated that in 2012, the AGCO's mandate will again be expanded to include regulation of internet gaming and other potential new products, including electronic gaming products in bingo halls.

In fiscal year 2010/11, the AGCO continued to support the government's initiatives to control costs in delivering public services. The Board and the staff of the AGCO have followed closely, both in letter and spirit, with the constraint measures taken by the Ontario Public Service (OPS) including capping salary increases for those earning $150,000 or more to 1.5% and following in the steps of the OPS in the management of performance awards. In addition, for the last four years, the AGCO has looked at ways to improve efficiencies and effectiveness in its operations, including conducting detailed organizational and business process reviews.

The AGCO, however, continues to face funding issues and is working with government to assess and implement longer term strategies, including the development of a comprehensive, cost-recoverable and sustainable funding strategy that will help to ensure that public confidence, public safety and the public interest are maintained in the liquor and gaming industries. Going forward, the funding strategy will also need to address funding needs for expanding regulatory activities required for any new products, such as internet gaming, which may be introduced into the Ontario marketplace.

For the last four years, the AGCO has looked at ways to **improve efficiencies and effectiveness** in its operations, including conducting detailed organizational and business process reviews.

Total program expenditures for 2009/10

$59,334,165

Total program expenditures for 2010/11

$62,056,154

OPERATING BUDGET – 2010/11 FISCAL YEAR REVENUE AND EXPENDITURES

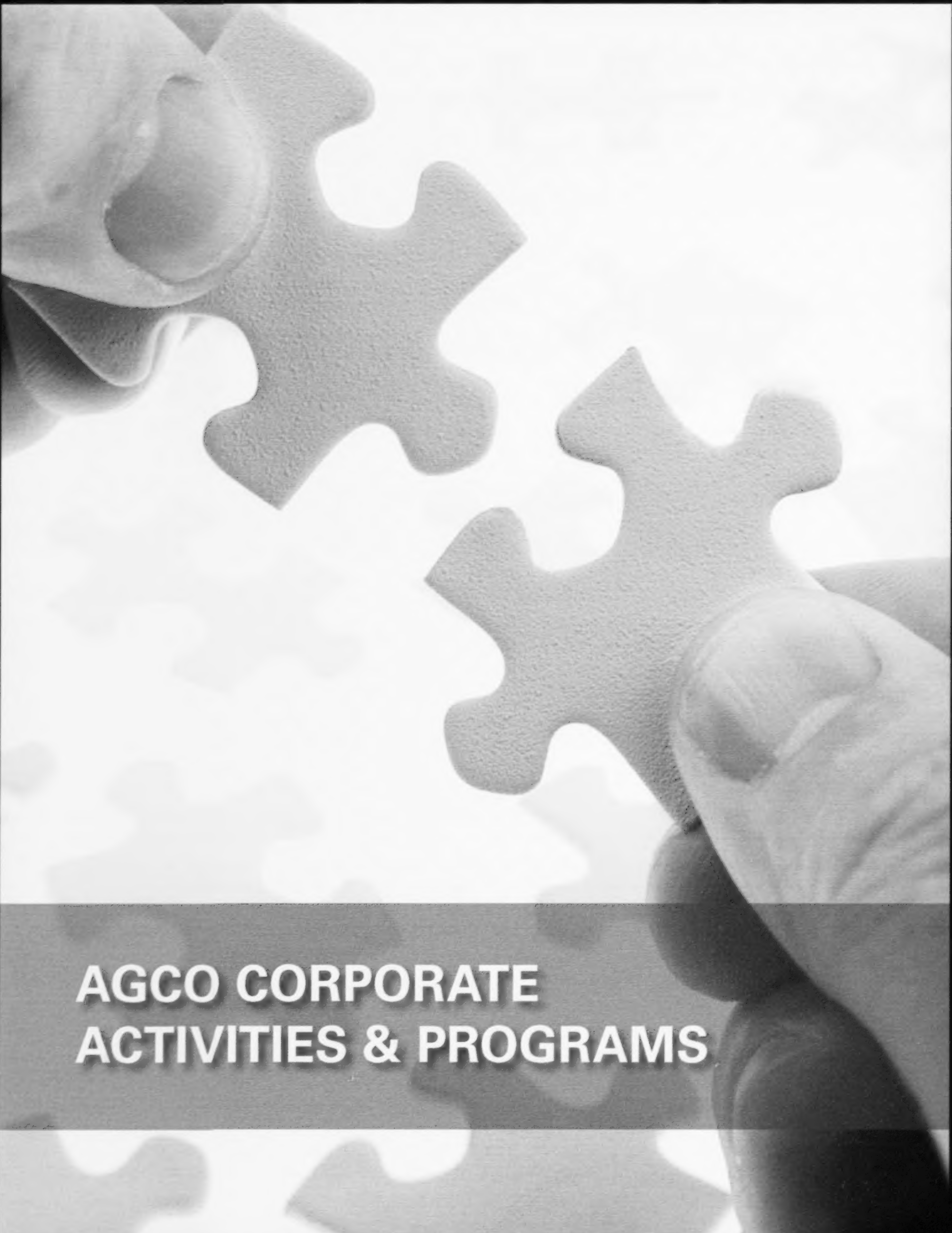
The AGCO remits all revenues collected to the government's consolidated revenue fund (CRF) and operates within a separate budget allocation contained in the government's printed estimates. Although oversight responsibility for the AGCO was moved to the Ministry of the Attorney General in August 2010, the budget allocation for the AGCO was contained in the Ministry of Consumer Service's printed estimates for the 2010/11 fiscal year.

Table 7 – 2010/11 Fiscal Year Revenue and Expenditures

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Revenues		
Fees and Levies	$491,398,095	$202,641,113
Total	$491,398,095	$202,641,113[1]
Expenditures		
Salaries and Benefits	$46,564,403	$49,819,941
Other Direct Operating Expenses	$12,769,762	$12,236,213
Less Recoveries	($19,791,229)	($24,089,113)
Total	$39,542,936	$37,967,041

[1] *The Beer and Wine Tax Act, 2009 transferred the responsibility for the collection of beer and wine taxes to the Ministry of Revenue effective July 1, 2010.*

Recoveries for 2010/11 include monies received from liquor licence advertisements, eligibility review investigations (applicants billed directly for costs) and for the registration and regulation of OLG lotteries (paid for by OLG).



AGCO CORPORATE ACTIVITIES & PROGRAMS

AGCO CORPORATE ACTIVITIES & PROGRAMS

ACCESSIBILITY FOR ONTARIANS WITH DISABILITIES ACT, 2005

The AGCO continued to provide accessible and responsive customer service to people with disabilities. The AGCO's "Accessible Customer Service Policy Statement", established in accordance with the agency's responsibilities under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* and Ontario Regulation 429/07, provides ongoing training for all AGCO staff on implementing this policy.

INFORMATION TECHNOLOGY PLAN

To support the AGCO's overall strategic direction of enhancing customer service, strengthening business processes and improving information technology capabilities, an Information Architecture review was conducted to assess the current infrastructure and determine the approach to Information Technology (IT) planning and investments that will enable AGCO to support its overall program objective. The goal of the Strategic IT Plan is to provide an integrated enterprise information system that will provide better customer service, improve the flow of information, automate manual processes and provide increased availability of information throughout the organization and to external clients and stakeholders.

The first step in the plan involved establishing the foundational framework which included the development of Models and Standards as well as the technical infrastructure to enable the development of future business systems.

Significant projects that were completed in 2010/11 include:

- Launch of the new AGCO website which will support electronic service delivery going forward;
- Break Open Ticket (BOT) system modernization;
- Public Expense Disclosure on the AGCO Website;
- Prototype for a Document Management system and new Intranet site; and
- Prototype for electronic forms on demand to support future electronic service delivery capabilities.

HUMAN RESOURCES PLAN

To support the AGCO's goal of maximizing employee potential, the Human Resources Plan provides a path for creating a workplace that values employees and supports both corporate and individual staff development needs. Some key accomplishments include:

- AGCO Awards of Excellence, which recognize both an individual and a team, continue to be awarded annually;
- Implementation of a corporate learning and development program that focuses on wellness and leadership; and
- Secondment and development opportunities for staff as part of the AGCO's recruitment and retention strategy.

In order to build a healthy workplace resulting in improved morale, higher job satisfaction and decreased absenteeism, the AGCO began development of a Wellness Program to address the health and well being of our employees. The first initiative, a Staff Engagement Survey, was conducted in February 2010. The results of the survey have provided a benchmark that is being used to develop a staff wellness program.

INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATIONS

Communications Plan

The AGCO continued implementing the recommendations from the communications review conducted in 2008 by Hill & Knowlton. Based on these recommendations, a comprehensive three-year plan was developed to achieve the results noted in the review and support the improvement of internal and external communications for customers, stakeholders, the public and AGCO staff. The key components of this plan were:

- Redesign of the AGCO's internet and intranet sites with a view to supporting Electronic Service Delivery;
- Public affairs and education programs to support the AGCO's compliance strategy;
- Renewed focus on staff training, development and information sessions;
- Improved customer service for stakeholders; and
- Improved internal staff communications.

At the conclusion of fiscal year 2010/11, almost all of the recommendations were successfully implemented.

Media Relations

The AGCO has adopted a media strategy that helps to inform and educate the public, licensees and registrants about the AGCO's responsibilities and activities for the licensing and enforcement of the province's liquor and gaming industries in a timely fashion. The AGCO conducted media interviews relating to changes to liquor and gaming legislation, regulation, policy and decisions rendered by the Board. In 2010/11, the AGCO responded to 196 requests for information by various media outlets.

AGCO Website

The AGCO is committed to providing its clients with accurate and timely information through a number of different communications channels, including the internet. The AGCO's website (*www.agco.on.ca*) provides customers and the general public with timely and easily accessible information about liquor and gaming policies administered by the AGCO. Users of the site have access to all of the registration and licensing application forms, instruction guides and all publications, annual reports and newsletters made available by the AGCO. In 2010/11, there were 372,237 visitors to the AGCO website.

In July 2010, the AGCO launched a completely redesigned website, which included improved and more intuitive navigation and several new features. The new website is one of the foundational pieces for the AGCO's broader IT Strategy, which will eventually offer Electronic Service Delivery for our stakeholders. The new website has resulted in significantly fewer "clicks per visit" since it was introduced, indicating that visitors are more easily able to find the information they need.

CUSTOMER SERVICE IMPROVEMENTS

As part of its service delivery program, the AGCO provides customers with a personal "one stop shopping" service through its Customer Service Department. During 2010/11, this department responded to over 116,050 customer contacts providing assistance regarding licensing and registration issues including inquiries and complaints for all AGCO business areas. This is in addition to responding to over 14,522 walk-in customers at the AGCO's head office Customer Service Desk, and over 37,748 customers who were able to gather information themselves through the AGCO's integrated voice messaging system. The Customer Service department also responded to 4,154 email inquiries. In total, over 170,000 contacts were managed.

Visitors to the AGCO website

372,237

Requests for information by various media outlets responded to by the AGCO

196

Customer Service contacts

+170,000

In 2010/11, the following customer service improvements were made:

- A formal complaints handling process was established. A brochure entitled "Resolving Complaints" was published in 2010/11 and outlines the processes in place to deal with all manner of complaints which may be received by the AGCO, whether about a licensee or registrant, the services we provide, or an AGCO employee or Board Member.

- Customer service standards were developed, which complement the complaints process and the standards currently in place to meet the requirements of the *Accessibility for Ontarians With Disabilities Act, 2005*. The establishment of customer service standards is in step with a broader government commitment to move towards a standards-based approach to resolving complaints and providing services to our customers and clients. The new customer service standards will be launched during Summer 2011.

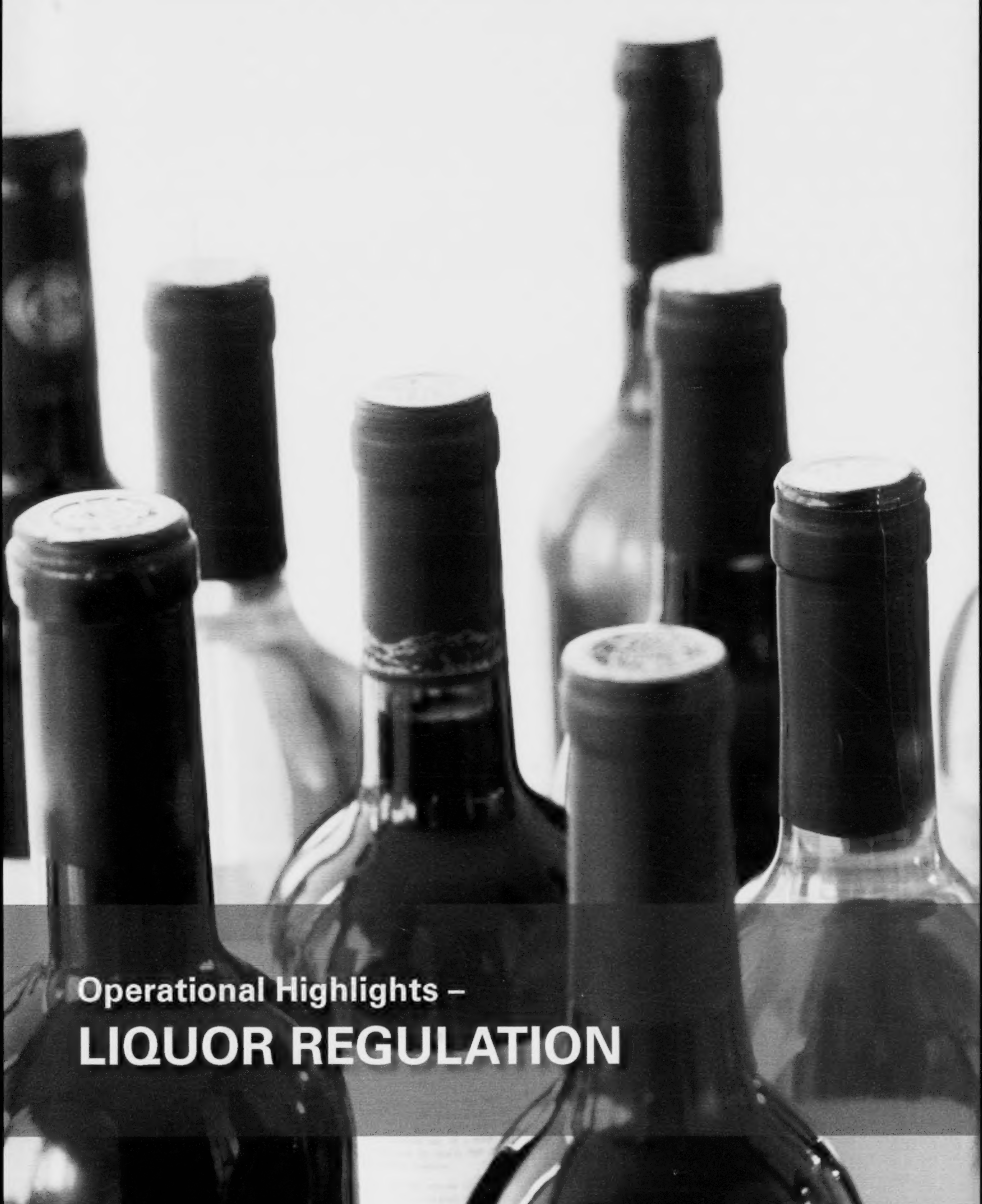
- A number of upgrades to the AGCO's call centre technology were also implemented. AGCO Customer Service representatives are able to answer inquiries more quickly through a more user friendly platform, significantly improving our service delivery.

GREENING THE AGCO – ECO INITIATIVES

The AGCO's Eco Committee was established in 2009 with a mandate to create a more environmentally-friendly workplace, reduce costs, and contribute to the well-being of the environment at large. The Eco Committee is staff-driven and comprises representatives from every Branch of the agency. Its mandate is to develop and implement initiatives and programs that encourage employees to reuse, reduce and recycle.

A number of initiatives have been undertaken this fiscal year, including the electronic dissemination of a regular internal enviro-newsletter, participating in OPS Green Office programs and conferences, supporting OLG's Bet On Green program for AGCO employees working at OLG facilities, Lunch and Learn opportunities for staff, annual participation in Toronto's "20 Minute Cleanup", and a "Green Meeting Guide". The Eco Committee also hosted the David Suzuki Foundation for a half-day workshop on improving the agency's green capabilities.

In addition, each branch of the AGCO has undertaken a review of its operational processes to see where paper savings could be had without compromising the integrity of the services we provide. Changes as a result of this review included double sided printing for documents, reducing distribution lists for hard copies, scanning and emailing documents rather than copying them, reducing hard copy fax approvals and replacing them with email approvals, creating electronic manuals rather than paper ones, etc. It is estimated that these changes will save in excess of 100,000 sheets of paper per year.



Operational Highlights –

LIQUOR REGULATION

LIQUOR REGULATION

Liquor Licence Act infractions have been decreasing as licensees become more educated, AGCO resources are being used more effectively, and risks are being reduced.

LICENCES AND PERMITS ISSUED UNDER THE *LIQUOR LICENCE ACT* (LLA)

In 2010/11, the number of liquor-related licences and permits issued by the AGCO remained relatively constant from that of the previous year.

Table 8 – Liquor Licences and Permits Issued

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Liquor Sales Licensed Establishments	16,659	16,644
Brew-on-Premise Facilities	600	597
Liquor Delivery Services	291	306
Manufacturers	244	265
Manufacturer's Representatives	755	775
Total	18,549	18,587
Notices of Proposal	832	642
Orders of Monetary Penalty	83	80
Alcohol Beverage Advertisement Complaints Reviewed	38	19
Special Occasion Permits Issued	61,587	62,221

MEETING GOVERNMENT PRIORITIES

Special Occasion Permit Reform

In 2010/11, the AGCO continued to work on initiatives which support the government's broader "open for business" objectives for LLA reform. This included streamlining and simplifying the SOP program, which allows individuals or organizations to serve alcohol at special events. Moving forward with this reform agenda, the Ministry of the Attorney General, in collaboration with the AGCO, conducted stakeholder consultations during 2010/11 to gather feedback on proposed changes to the SOP program. Stakeholders were supportive of the proposed changes which simplify the current licensing and regulatory regime. Changes to the SOP program are anticipated to be introduced in several phases over 2011 and 2012.

Compliance-Focused Approach to Liquor Regulation

Further progress was made in shifting our overall approach to liquor regulation to be more compliance-focused. AGCO staff continued to work on refining the strategy and in some cases expanding the programs to achieve a greater rate of compliance. The following programs form a key part of this strategy:

- Risk-Based Enforcement
- Risk-Based Licensing
- Monetary Penalties
- Public Affairs and Education

INVESTIGATION, ENFORCEMENT AND COMPLIANCE

The AGCO's Investigation and Inspection Branch, which is overseen by the OPP Investigation and Enforcement Bureau assigned to the AGCO, continues to implement a risk-based approach to conducting LLA inspections at licensed premises, monitoring liquor licensed premises for compliance with the LLA and investigating complaints and/or breaches of the LLA, sometimes in partnership with local police services.

During this fiscal year, the Inspection and Investigation Branch carried out **23,683** inspections of liquor sales licensed establishments, together with **2,383** joint forces projects, for a total of **26,066** liquor-related inspections.

Enhancing Compliance – Partnerships With Municipalities and Law Enforcement Agencies

The AGCO continued to foster better coordination and relations with other provincial and local agencies with respect to liquor enforcement by providing assistance and advice to our partners in an effort to increase compliance rates and enhance LLA enforcement activities across the province.

In many municipalities, the AGCO is part of a formal Integrated Municipal Enforcement Team involving local police, fire, health, by-law and licensing authorities; in other municipalities, the AGCO carries out joint forces operations with local authorities as requested. This approach has been most formalized with regards to liquor enforcement in Toronto's Entertainment District, where a committee comprising representatives of the AGCO, the City of Toronto and law enforcement agencies continues to meet to share information and review issues.

Total liquor-related inspections carried out by the AGCO

26,066

The AGCO, working with the Ontario Association of Chiefs of Police (OACP), sponsors an annual award to recognize police agencies that have increased their efforts with regards to enforcement of the LLA. Two Awards for Outstanding Liquor Enforcement are presented annually, one to an agency with more than 500 officers, and one to an agency with fewer than 500 officers. The 2010 awards were presented to the Waterloo Regional Police Service and the Cornwall Community Police Service at the annual OACP convention in June.

In 2010/11, the AGCO developed two educational programs geared to assist local law enforcement agencies in relation to liquor enforcement:

- A training video for front-line police officers on enforcement of the LLA, and the ways in which law enforcement agencies can work

with the AGCO to take action against problematic local establishments in order to bring them into compliance with the law, produced with the Ontario Police Training Video Alliance (OPTVA); and

- A pocket-sized brochure for police officers entitled "Liquor Enforcement in Ontario: A Guide for Police Officers", which summarizes the key points of the OPTVA video.

PUBLIC AFFAIRS AND EDUCATIONAL ACTIVITIES

This fiscal year the AGCO broadened its public affairs program by expanding the distribution of information to licensees and offering free educational seminars across the province on core elements of the laws applying to liquor sales licensees. Results of the seminars are as follows:

- 44 seminars hosted
- 24 communities visited
- 2,627 people attended (60% owners and managers, 72% with more than 5 years in the industry)
- 1,018 establishments represented
- Positive feedback from those attending — 89% found it useful, 86% learned something, 82% would recommend the seminar
- 20,147 pieces of educational material were distributed at the seminars

Licensees and their staff are provided access to a number of materials such as:

- You and the Liquor Laws – A Guide for Staff of Liquor Sales Licensed Establishments
- You and the Liquor Laws Plus – A Guide for Owners and Managers of Liquor Sales Licensed Establishments
- Responsible Service Tip Sheets covering a variety of topics

These materials can be obtained through the AGCO website, at tradeshows and seminars, directly from AGCO Inspectors and upon request through the Customer Service Representatives.

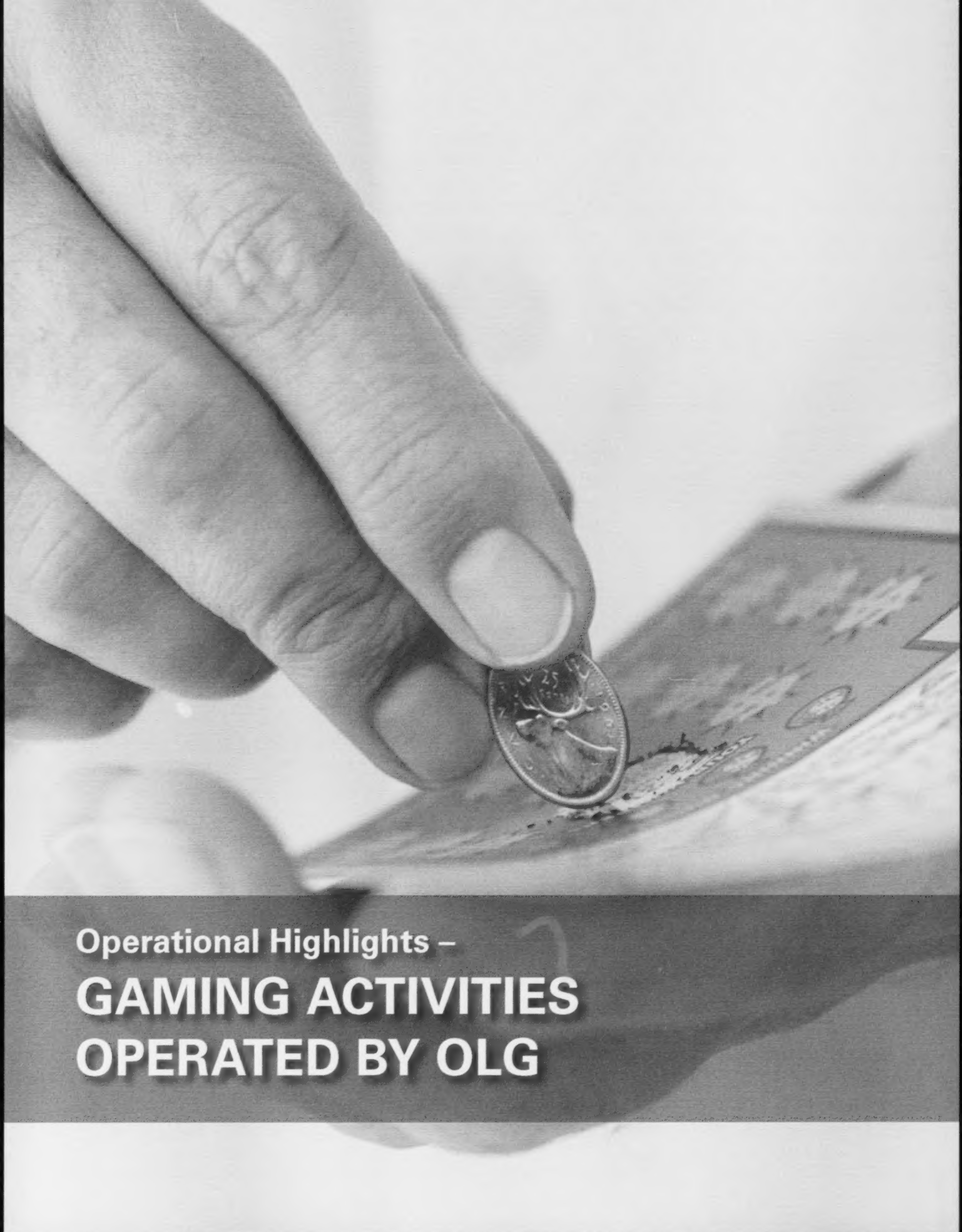
OVERALL RESULTS – COMPLIANCE-FOCUSED APPROACH TO LIQUOR REGULATION

The AGCO's new and multifaceted regulatory approach is showing positive results. In all parts of Ontario, the introduction of risk-based, compliance-focused programs are helping licensees achieve greater compliance.

LLA infractions have been decreasing as licensees become more educated, AGCO resources are being used more effectively, and risks are being reduced. For example, in 2008/09 there were 13,046 infractions noted across the province. By the next year that number had dropped to 8,610 — or a decrease of 34% — even though the number of inspections and AGCO Inspectors remained largely the same.

There has also been a decrease in the number of suspensions served in Ontario. This results from the decrease in the number of infractions in conjunction with the introduction of monetary penalties as an additional compliance tool.

In 2007, there were 456 suspensions served across the province, or 3% of liquor sales licensees. By the end of 2008, the number of suspensions dipped from 456 to 416 — or 9% fewer than the year before. In 2009, there was another drop in the number of suspensions to 352. This represents 22% fewer suspensions in just two years.



Operational Highlights –

GAMING ACTIVITIES OPERATED BY OLG

GAMING ACTIVITIES OPERATED BY OLG

The AGCO's multifaceted approach to regulation is a collaborative, partnership approach to ensure that gaming activities operated by OLG are conducted in the public interest in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility.

The AGCO currently regulates the following gaming activities operated by OLG:

- Commercial gaming, comprising:
  - 4 commercial casinos,
  - 6 OLG casinos, and
  - 17 slot machine facilities at racetracks.
- Provincial lotteries, which include such products as scratch tickets, and games where customers play numbers and their tickets are individually dispensed through a terminal (Lotto 6/49, Lotto Max, Pro Line, etc.).

The AGCO's multifaceted approach to regulation, which includes registration of industry participants, compliance and inspection activities, equipment testing (i.e. slot machines), audit and investigations is a collaborative, partnership approach working with key stakeholders to ensure that gaming activities operated by OLG (both gaming facilities and lotteries) are conducted in the public interest in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility.

1. REGULATION OF COMMERCIAL CASINOS, OLG CASINOS AND SLOT MACHINE FACILITIES AT RACETRACKS

OVERVIEW

The AGCO works proactively with OLG and gaming registrants to address any emerging concerns and to collaboratively enhance the regulatory framework that governs the industry. These collaborative efforts have facilitated the creation of regulatory approaches that are both more effective and efficient in nature, permit added operational flexibility, increase operator and registrant accountability and, where possible, identify regulatory synergies with the other lines of business regulated by the AGCO.

The AGCO registers employees, approves electronic gaming equipment and rules of play, conducts compliance inspections, launches investigations and undertakes audits, both scheduled and ad hoc, at Ontario's 27 commercial gaming facilities to help ensure regulatory compliance and to maintain strong public confidence in casino gaming in Ontario.

Table 9 – Number of Slot Machines and Table Games at Ontario Gaming Facilities

OLG Casinos	# of Slot Machines	# of Table Games	Location	Open to Public
OLG Casino Brantford	539	55	Brantford	November 19/99
Great Blue Heron Charity Casino	523	60	Port Perry	May 5/00
OLG Casino Point Edward	480	25	Point Edward	April 20/00
OLG Casino Sault Ste. Marie	447	13	Sault Ste. Marie	May 23/99
OLG Casino Thousand Island	496	23	Gananoque	June 22/02
OLG Casino Thunder Bay	452	14	Thunder Bay	August 30/00
Commercial Casinos	**# of Slot Machines**	**# of Table Games**	**Location**	**Open to Public**
Casino Niagara	1,636	40	Niagara Falls	December 9/96
Niagara Fallsview Casino Resort	3,121	132	Niagara Falls	June 8/04
Casino Rama	2,460	123	Orillia	July 31/96
Caesars Windsor	2,330	86	Windsor	Interim: May 94 Permanent: July 29/98
Slot Facilities at Racetracks	**# of Slot Machines**		**Location**	**Open to Public**
Ajax Downs	800		Ajax	March 2/06
OLG Slots at Clinton Raceway	123		Clinton	August 26/00
OLG Slots at Dresden Raceway	116		Dresden	April 20/01
Flamboro Downs	782		Dundas	October 13/00
Fort Erie Racetrack	401		Fort Erie	September 11/99
Georgian Downs	1,000		Barrie	November 29/01
Grand River Raceway	240		Elora	December 6/03
OLG Slots at Hanover Raceway	131		Hanover	February 21/01
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452		Sarnia	May 10/99
Kawartha Downs Raceway	450		Peterborough	November 24/99
Mohawk Raceway	859		Milton	August 12/99
Rideau Carleton Raceway	1,274		Ottawa	February 18/00
Sudbury Downs Raceway	370		Sudbury	November 28/99
OLG Slots at Western Fair	750		London	September 30/99
OLG Slots at Windsor Raceway	750		Windsor	December 18/98
Woodbine Raceway	2,204		Toronto	March 29/00
Woodstock Raceway	185		Woodstock	June 22/01

GAMING REGISTRATIONS – COMMERCIAL GAMING FACILITIES

Any person or business wishing to provide goods or services to, or work for a commercial casino, OLG casino or slot machine facility at a racetrack must be registered under the GCA (unless exempt). In this regard, an investigation is carried out by the Registrar concerning the character, integrity and financial responsibility and competence of those persons or businesses and their suitability for registration.

Table 10 – Number of Gaming Registrations at Casinos and Slot Machine Facilities at Racetracks

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Gaming Suppliers	2,493	2,377
Gaming Employees	15,646	15,233
Total	18,139	17,610
Orders of Monetary Penalty	1	0
Notices of Proposed Order	34	13

Compliance Inspections

The AGCO's Audit and Gaming Compliance Branch conducts compliance inspections and audits at commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks, both scheduled and ad hoc, to ensure compliance with the GCA, LLA, approved policies, terms and conditions of registrations, and anti-money laundering and terrorist financing measures. The Branch also approves and monitors applicable internal control measures, and surveillance and security policies and procedures, to help protect honesty, integrity and the public confidence in casino operations in Ontario. If areas of risk or non-compliance are identified, the AGCO works proactively with gaming registrants to address those concerns and, when necessary, initiates administrative action. The AGCO also investigates and responds to complaints that pertain to regulatory issues at individual gaming sites.

In 2010/2011, the Audit and Gaming Compliance Branch carried out 3,150 gaming-related inspections, resulting in 902 Corrective Action Reports being issued (CARs). The Branch also carried out 134 liquor inspections at gaming sites, resulting in 38 CARs.

Audit and Memorandum of Understanding (MOU) with FINTRAC

As part of the AGCO's overall approach to working collaboratively with other government agencies, the AGCO worked closely with the Financial Transaction and Reports Analysis Centre of Canada (FINTRAC) to help combat money laundering and terrorist financing at gaming facilities. An MOU was signed between both parties in 2004. The collaboration between the organizations continues to be refined and enhanced in an effort to develop stronger communication channels, sharing of information in appropriate circumstances and to assist both the AGCO and FINTRAC in meeting their regulatory mandates. In 2009, both parties committed to participating in a pilot project to further enhance the relationship and communication between both agencies. The AGCO is the first gaming regulator in Canada to participate in a pilot project of this nature. The pilot project was reviewed at the end of the fiscal year and determined by all parties to be a success so the elements of the pilot were made permanent, creating an even more effective ongoing relationship between the two organizations. This new collaborative model is now being considered for implementation in other provincial jurisdictions.

In carrying out an audit at a commercial gaming facility, the AGCO auditor focuses on the site's compliance with its Internal Control Manual (ICM) to ensure that it fulfills the requirements under the GCA, the *Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act, 2001*, and all of the related regulations. In 2010/11, the Branch conducted 19 audits at Ontario's gaming facilities. The AGCO works with the gaming facilities on developing plans to address any issues raised through the audit process. Follow up audits are conducted to ensure plans are implemented and are effective.

ELECTRONIC GAMING EQUIPMENT AND SYSTEM APPROVALS

Testing of Electronic Gaming Equipment and Systems

The AGCO ensures that all electronic gaming equipment in the province meets rigorous standards aimed at ensuring its technical integrity. In that regard, all electronic equipment (slot machines, electronic table games, card shufflers, etc.) and gaming management systems (slot machine monitoring, cashless ticketing, progressives, etc.) are tested for technical integrity, security and audit capacity according to the Ontario Minimum Technical Standards established by the Registrar. This testing is carried out at the AGCO's in-house Electronic Gaming Lab equipped with the exact equipment and systems that are currently used or are intended to be used at gaming facilities. Tests carried out by the lab include:

- Mathematical simulation and verification of game payback and award odds;
- Random Number Generator testing to ensure random game outcomes;
- Computer emulation of gaming equipment to ensure prize payouts; and
- System interoperability between ticketing, slot machine monitoring and progressive systems and the gaming equipment.

Based on the results of the testing, the Registrar determines if the equipment and/or systems are to be approved for installation in Ontario gaming facilities. Only equipment and systems approved by the Registrar can be installed and used at the gaming sites. The AGCO continues to achieve an average 31 day turn around time for approval of gaming equipment/systems.

The AGCO has Electronic Gaming Officers on-site at casinos and slot machine facilities at racetracks who are responsible for inspecting new electronic gaming equipment, conducting random checks on approved electronic gaming equipment, and performing inspections on new installations and changes to slot machines.

In 2010/11, staff of the AGCO's Electronic Gaming Branch inspected 46,546 electronic gaming devices, including slot machines, with minimum disruption to patron play. Of these inspections, 4,391 deficiencies were found as follows:

- 3,460 deficiencies were found in games which were being inspected prior to approving their availability for patron play (i.e. incorrect software installed, unapproved paytables enabled, etc.). These games were not allowed for play until corrective action was taken by the site and the games passed inspection.
- 903 deficiencies were discovered during random checks of devices that were quickly remedied by the site (i.e. button panel not working, loose locks, etc.) so that the game could be made available for patron play once the deficiency was corrected.
- 28 deficiencies were discovered by Electronic Gaming Inspectors where there was a malfunction in the equipment (i.e. incorrect value displayed). These games were immediately removed from patron play.

Of electronic gaming devices available for play to patrons, Electronic Gaming Inspectors discovered 28 games during follow up inspections where there was a malfunction in the equipment posing a potential impact to the integrity of the game. These games were immediately removed from patron play. All other deficiencies discovered during random checks of devices both in and out of service (903) were quickly remedied (e.g. loose lock, button panel not working, touch screen requiring calibration, etc.), allowing the game up for patron play immediately once the deficiency was corrected with minimal impact to gaming revenue.

Quality Assurance Program for Electronic Gaming Lab

A key AGCO initiative and Electronic Gaming Branch strategy was the development of a formal Quality Assurance program for the Electronic Gaming Lab.

The Quality Assurance program will develop a formal quality system that will help to continually improve the quality of test results and the efficiency and effectiveness of the Electronic Gaming Lab. Accreditation against an international standard provides a third party demonstration that the Lab has the necessary capabilities to carry out the specific tests necessary to ensure gaming equipment and gaming management systems satisfy the requirements to operate in Ontario. Moving forward, third party recognition will enhance the reputation of the Lab, as the AGCO is not aware of any other gaming regulator that has an in-house accredited gaming lab.

The recognized international accreditation standard for quality assurance of testing laboratories is ISO/IEC 17025:2005. This standard gives guidance to testing laboratories through the quality management system standard of ISO9001:2000 with additional technical requirements specific to testing and calibration laboratories. ISO/IEC 17025:2005 addresses quality management topics such as: the management system, document control, service delivery, control of non-conforming testing including preventative and corrective actions, control of records, internal audits and management reviews.

It also addresses technical requirement topics such as: the technical competence of personnel, testing equipment and lab environment, test procedures and procedure validation, participation in proficiency testing with other laboratories, and guidance on the contents of generated test reports.

Accreditation to ISO/IEC 17025:2005 requires an accreditation audit to be performed by an external assessor who has technical expertise in the testing procedures and equipment that is being inspected. This audit, also performed biennially after accreditation is granted, will ensure that conformance to the standard is being maintained and will serve to further identify any necessary improvements to be made to the lab operations. In addition to the biennial audit by an external auditor appointed by the Registrar of the Accreditation Lab, a formal internal audit of the lab's quality system must also be conducted on an annual basis to verify operations comply with the requirements of this standard.

The accreditation is expected to be achieved by Fall 2011.

Server-Based Technical Standards

In May 2010, to complement the AGCO's risk-based approach to regulation, new technical standards for server-based gaming technology were introduced in anticipation of its possible introduction into the Ontario marketplace. These technical standards would govern the use of a "server-assisted slot system" and a "server-based slot system".

The benefits of these new technologies, once installed by the gaming sites, will allow the casino operators to change the games and/or game configuration centrally with minimal effort instead of having to make these changes manually at each slot machine.

INVESTIGATION, ENFORCEMENT AND COMPLIANCE

Casino Enforcement Unit

The AGCO's Casino Enforcement Unit (CEU) comprises members of the OPP assigned to provide 24/7 police presence at all casinos and also to police slot machine facilities at racetracks.

Officers assigned to the CEU have a mandate to protect Crown assets and investigate Cheat at Play offences, ensuring that the honesty and integrity of the games is maintained and that public safety at facilities is maintained. CEU officers are also responsible for conducting regulatory investigations for the Registrar. These involve investigations of casino employees that are required to be registered under the GCA based on the job function they perform.

2010/11 Occurrences at Casinos and Slot Machine Facilities at Racetracks

During 2010/11, there were approximately **5,551** total occurrences at

casinos and slot machine facilities at racetracks which were responded to by the Casino Enforcement Unit. Of these, **1,587** were Criminal Code offences, including **162** alleged incidents of Cheat At Play (**29** Cheat At Play charges laid). Other Criminal Code occurrences include Fraud, Theft and Assault investigations.

There were an additional **3,964** non-Criminal Code related occurrences. These occurrence types could involve any Provincial statute investigation or violation, including the LLA, *Trespass To Property Act*, and *Mental Health Act*. Other examples could include a suspicious person investigation that may not necessarily fall into any specific offence category, missing persons investigations, as well as assistance to other police agencies. This could include assistance with intelligence gathering, or general inquiries/assistance for an outside investigation.

The **5,551** occurrences noted previously are in addition to assisting local police with non-gaming related investigations. Only those events that result in a report being filed are considered by the AGCO's Investigation and Enforcement Bureau to be reportable occurrences. The number of occurrences has decreased slightly from approximately **5,589** occurrences in 2009/10*.

**Data for 2008/2009 and 2009/2010 reported only Criminal Code occurrences*

2. REGULATION OF LOTTERIES CONDUCTED BY OLG

OVERVIEW

In January 1, 2008, the AGCO began regulating the sale of lottery tickets managed and conducted by OLG on behalf of the government of Ontario through the registration of lottery retailers, lottery retailer managers and lottery equipment suppliers that supply gaming services to OLG with respect to the sale of lottery tickets. This was in response to recommendations made by the Ombudsman of Ontario in a report entitled "Investigation into the Ontario Lottery and Gaming Corporation's Protection of the Public from Fraud and Theft: A Game of Trust". The AGCO also carries out lottery audits covering all major processes of OLG.

OLG LOTTERY REGISTRATIONS

Any person or business, including all lottery retailers, lottery retailer managers and lottery equipment suppliers to OLG, must obtain registration from the AGCO and follow specific terms in order to sell lottery products in Ontario. There is no fee for registration.

Table 11 – Lottery Retailer and Lottery Retailer Manager Registrations Issued

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Lottery Retailers	10,288	10,085
Lottery Retailer Managers	1,708	1,999
Lottery Suppliers	27	26
Total	12,023	12,110
Orders of Monetary Penalty	3	2
Notices of Proposed Order	44	25

The AGCO communicates with OLG on a daily basis regarding any changes in the registration status of contracted lottery retailers or lottery retailer managers. This process ensures that where a suspension or revocation of a registration has been ordered by the Registrar, OLG can take appropriate action so that the particular registrant is unable to sell or redeem lottery tickets (disabling the lottery terminal, collecting scratch tickets, etc.).

INVESTIGATION, ENFORCEMENT AND COMPLIANCE

During 2010/11, **9,942** Lottery Compliance Inspections were conducted at registered lottery retailer locations by AGCO Inspectors.

As of January 1, 2008, the OPP Investigation and Enforcement Bureau assigned to the AGCO began investigating OLG-conducted lottery insider wins (retailers or related persons) and suspicious wins. OLG screens all prize claims above $10,000 and forwards insider claims to either the OPP or the third party investigation firm for investigation. Within the category of "related parties" (or "insiders") the OPP investigates wins by: (1) registrants (retailers, manufacturers, etc.), (2) key OLG personnel with significant decision-making authority, and (3) retailers' employees involved in the sale and redemption of tickets. The remaining persons defined as "insiders" (e.g., remaining OLG employees) are investigated by a third party investigation firm as per procedures approved by the AGCO.

During 2010/11, the OPP carried out a total of **616** lottery-related investigations, comprising **36** insider wins over $10,000, **88** suspicious wins, and **492** various complaints about possible thefts, frauds, etc.

Of note is the complex investigation of a $12.5 million "Lotto Super 7" theft/fraud investigation which had been turned over to the Investigation and Enforcement Bureau in October 2008, and which culminated in 2011 with the arrest and criminal charges against three persons. Numerous search warrants were executed and the OPP Asset Forfeiture Unit assisted in the investigation. All three parties are still before the courts awaiting trial. Investigators also identified a group of seven Ontario men who were the rightful owners of the stolen winning ticket and as a result the group received a cheque from OLG for $14.85 million (including accrued interest).

PUBLIC AFFAIRS AND EDUCATIONAL ACTIVITIES

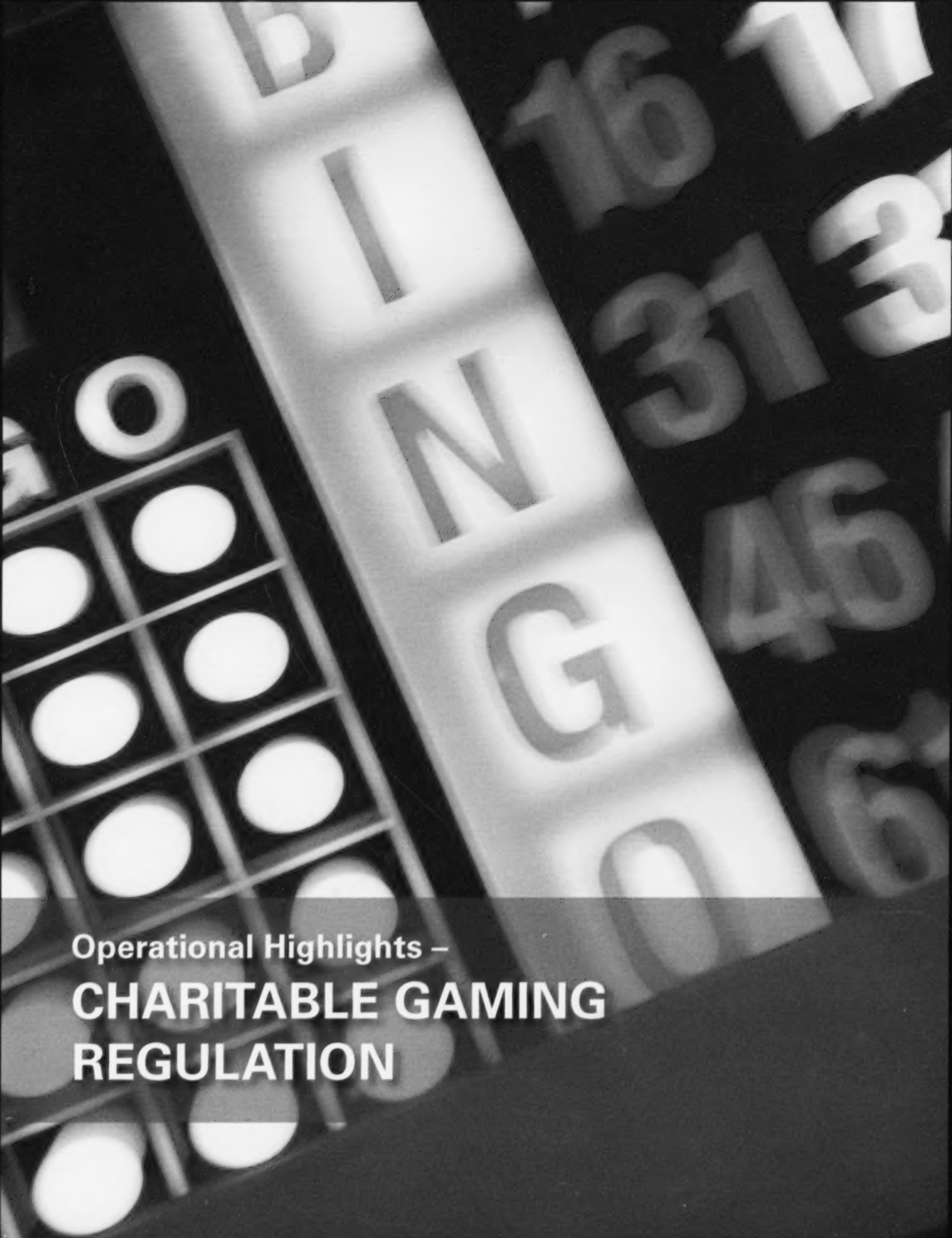
As part of the AGCO's goal to be a more compliance-focused regulator, we have increased our efforts in providing relevant information to lottery retailers and lottery retailer managers on their regulatory requirements and how to keep their AGCO registrations in good standing.

In addition to AGCO Inspectors providing one-on-one education to some 10,000 lottery retailers and lottery retailer managers during the inspection process, the AGCO launched *Lottery Line* in March 2011, a newsletter published in English, French and Korean that provides information on a range of subjects to assist those involved with the sale of OLG lottery products to remain compliant with the law.

The AGCO also hosted booths at the Convenience U / CARWACS tradeshow and the Ontario Korean Businessmen's Association tradeshow. These two shows provided lottery retailers and break open ticket sellers with an opportunity to access relevant information and ask questions related to their regulatory obligations.

Total lottery-related investigations carried out by the OPP

616



Operational Highlights –

CHARITABLE GAMING REGULATION

CHARITABLE GAMING REGULATION

The AGCO continues to support the charitable gaming industry through **modernization initiatives** designed to **provide opportunities** for the industry to grow its business.

OVERVIEW

As the regulator of charitable gaming in Ontario, the AGCO continues to support the charitable gaming industry through modernization initiatives designed to provide opportunities for the industry to grow its business. The agency worked closely with the Charitable Gaming Strategic Working Group to develop strategies that will allow the sector to remain viable in a competitive environment.

The AGCO also oversees the licensing of lottery events, including bingo, raffles and the sale of break open tickets, issues licences and registrations to individuals or businesses that wish to provide goods or services to the charitable gaming sector, and carries out inspection and enforcement activities to ensure that charitable gaming licensees and registrants are operating in accordance with the law and in the public interest. Charitable gaming activities continue to be an important source of funding for charities.

Table 12 – 2010/11 Estimates of Province-Wide Charitable Gaming Revenues

	Gross Wager	Net Revenues	Charity Profit
Bingos *	$552,000,000	$128,000,000	$43,000,000
Break Open Tickets	$306,000,000	$102,000,000	$42,000,000
Raffles	$271,000,000	$163,000,000	$76,000,000
Total	$1,129,000,000	$393,000,000	$161,000,000

** Does not include e-bingo charitable gaming sites*

MODERNIZING THE CHARITABLE GAMING SECTOR

To support the AGCO's broader modernization agenda, staff continued working with stakeholders in this sector to finalize the modernization of the charitable gaming regulatory framework. During 2010/11, the following milestones were achieved:

Charitable Bingo Halls

The Bingo Revenue Model (BRM) was amended by eliminating the Provincial Break Open Ticket Fee. Monies previously remitted for the Fee are now deducted from the Break Open Ticket win and are directed to member organizations of the Hall Charities Association resulting in more charitable revenues.

The Ontario Bingo Development Fund (OBDF) continued its work on establishing marketing and advertising campaigns for pooling bingo halls across the province. This year, the OBDF's focus has been on extending the Gametime Bingo brand, created in 2009. To heighten brand awareness, the OBDF designed, developed and promoted a new monthly bingo game held simultaneously between all participating OBDF bingo halls. This game, "Gametime Big Win Bingo", is held on the first Saturday of each month with a grand prize of $100,000.00. Consolation prizes are also awarded in each participating hall.

Break Open Ticket Program

Significant changes to the Break Open Ticket (BOT) program were introduced in July 2010. Licensees are now permitted to sell multiple ticket types under one licence, carry over partially sold deals from one licence period to the next, provide flexibility on the issuance of licences reducing administrative burden for municipalities and charities, and provide additional flexibility on the types of prizes, prize payouts, and promotions of BOTs. For example, licensees have been given the flexibility to retail BOTs with prize board percentage payouts that range from 50% to 70%; external sponsors are permitted to place their branding on BOT products (although the tickets must clearly convey that they are charitable products); in addition to cash prizes, merchandise prizes may be offered; and other promotions can be offered that have additional value not included in the prize board, such as a ticket redeemed for a discount coupon. These improvements to the BOT program will complement earlier changes such as opening the market to additional manufacturers, introducing new types of BOT games, suspending the BOT retailer registration fee, and deeming registered lottery retailers to be BOT sellers without the need for an additional registration.

In addition to these changes the AGCO also introduced a new revenue model for BOTs based on "win" which resulted in a more equitable distribution of proceeds. At the same time, and to assist the BOT industry in developing greater economic viability and growth, the Registrar reduced the amount of the Provincial BOT Fee paid by licensees conducting BOT sales through registered BOT sellers in third party locations and premises owned by the licensee. The fee was reduced from 5% of gross wager to 4.46% of gross wager.

High Value Raffles ("Mega Raffles")

High value raffles are lotteries conducted by charities where the prizes are one million dollars ($1,000,000) or more. The AGCO continued to work with the stakeholders in this segment of the industry in order to identify opportunities to further enhance charitable fundraising opportunities. During 2009/10, a pilot project was put into place to allow licensees more options to communicate the details of the operation of their raffle, including allowing the use of internet technology to promote tickets sales, solicit ticket orders, and accept ticket order information. For example, online ordering is permitted, however this must be just one of a variety of channels to take orders, and online submission of payment information is permitted however payment fulfillment of ticket orders is not permitted and licensees must process payment

in the same manner for existing sales channels (batch orders processed every 24-48 hours). The AGCO is evaluating data provided by the pilot participants to determine next steps for this sector of the industry, and whether on-line opportunities made available under the pilot will be made permanent and whether they will be permitted for use by a larger sector of the raffle licensee community. To date, licensees appear to be operating within the guidelines of the pilot and there have not been any significant compliance concerns.

On April 21, 2010, the Registrar reduced the fees for provincially-issued raffle licences with a prize value of $50,000 or more to 1% of the prize board from 3% of the prize board. This was to ensure that a greater proportion of raffle monies collected could be used by the licensee organizations for charitable purposes.

CHARITABLE LOTTERY LICENCES

The issuance of charitable lottery licences continues to be a two-tiered approach, with the AGCO and local municipalities both having a role in this program.

The AGCO is the licensing authority for:

- Charitable gaming events in pooling bingo halls;
- Bingo events (i.e., Special Bingo, Monster Bingo) with prize boards over $5,500;
- Super jackpot bingo events;
- Progressive bingo game events and loonie progressive games;
- Social gaming events (i.e., table game event held in conjunction with a social event);
- Raffle lotteries for total prizes over $50,000;
- Break open tickets sold by organizations with a provincial mandate;
- Lotteries held in conjunction with another gaming event, including break open tickets at bingo events;
- All lottery schemes conducted in unorganized territories; and
- Lottery schemes at designated fairs or exhibitions.

Municipalities issue lottery licences for the following:

- Bingo events with prize boards of up to $5,500;
- Media bingo events with prizes up to $5,500;
- Break open tickets for local organizations;
- Raffle lotteries for total prizes of $50,000 and under; and
- Bazaar lotteries which include: wheels of fortune with a maximum bet of $2.00, raffles not exceeding $500, and bingo events up to $500.

A municipality may attach terms and conditions to a licence, in addition to those established by the province, provided that they do not conflict with provincial terms and conditions or policies.

Overall, the charitable gaming industry has remained stable in 2010/11 over 2009/10. The variance in figures indicated in the table on the next page reflects a shift in charitable gaming initiatives and administrative relief measures put in place to streamline processes, create efficiencies and provide better customer service for licensees.

Table 13 – Lottery Licences Issued

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Bingo	157	165
Charitable Gaming (Bingo Hall) *	8,326	7,871
Break Open Ticket (BOT) **	299	233
Raffle	193	201
Social Gaming Events ***	48	36
Other	8	6
Total	**9,031**	**8,512**

** Decrease is due to bingo halls exploring other forms of gaming (i.e. e-bingo). Two bingo halls in Windsor converted to e-bingo; as such AGCO is no longer licensing the charitable gaming events for the charities that operate out of these halls.*

*** Under the Break Open Ticket Modernization program, a longer licence period and the ability to extend licence periods equates to fewer licences issued per year.*

**** There is a decrease in the number of registered gaming service and gaming equipment suppliers that provide equipment and services for this type of gaming event.*

GAMING REGISTRATION

Any person or business wishing to provide goods or services to charitable or religious organizations to assist with the conduct and management of their licensed lottery event, or any business that manufactures bingo paper or break open tickets, must be registered under the GCA.

Table 14 – Charitable Gaming Registrations Issued

For Fiscal Years	2009/10	2010/11
Bingo Hall Operators	74	74
Gaming Services/Equipment Suppliers & Manufacturers	95	93
Break Open Ticket Sellers *	474	409
Gaming Assistants	3,049	2,895
Total	**3,692**	**3,471**
Orders of Monetary Penalty	0	1
Notices of Proposed Order	10	13

** This figure represents the number of sites that only sell break open tickets (no OLG lottery products). It does not denote the total number of sites that currently sell break open tickets. All lottery retailer registrants may sell break open tickets in addition to OLG lottery products.*

INVESTIGATION, ENFORCEMENT AND COMPLIANCE

AGCO Inspectors are trained to conduct inspections at Break Open Ticket seller locations across Ontario, and have also been cross-trained to inspect bingo facilities to ensure compliance with the GCA. In 2010/11, **1,577** Charitable Gaming inspections were conducted by AGCO Inspectors.

CHARITABLE GAMING AND PARTNERSHIPS WITH OLG

Since opportunities for expansion of the charitable gaming sector are limited, the industry has been working with government to establish a partnership to raise funds through electronic gaming activities such as e-bingo and the introduction of other electronic games in bingo halls.

To that end, OLG has been working with the Ontario Charitable Gaming Association and Commercial Gaming Association Ontario to launch the Charitable Bingo and Gaming Revitalization Initiative which is planning to introduce new electronic and paper games in bingo halls across Ontario.

In order for any supplier to sell equipment or services to OLG, including for its Charitable Gaming business, that supplier must obtain a Gaming Related Supplier registration from the AGCO. The AGCO has been working closely with OLG and the bingo industry to develop a regulatory framework and inspection/compliance regime for this program.

APPENDIX I: 2010/11 PERFORMANCE MEASURES

The 2010/11 year-end results for performance measures established for the AGCO were effectively on target.

Table 15 – 2010/11 Performance Measures

Details	Output Measures	Outcome Measures
Goal: Satisfied Customers		
To provide appropriate, fair and courteous customer service to all licensees, registrants and the general public.	Implementation of newly developed feedback/complaint process.	Increase in the number of channels and/or ease which licensees, registrants and the public can provide feedback/complaints.
Goal: Effective and Efficient Resource Management		
To ensure business processes are operating as efficiently and effectively as possible.	Improved turnaround time for issuance of low risk applications.	Greater resource focus placed on assessing impact of high risk applications on public safety and public interest.
	Increase use of compliance tools recently enacted to achieve licensee/registrant compliance.	Reallocation of AGCO enforcement resources to more serious public safety and integrity issues.
Goal: Internal Staff Development and Satisfaction		
To provide an environment that promotes open and free communication for staff.	Complete and analyze the output information garnered through the communication audit.	Implement the significant recommendations resulting from the communications audit.
To provide an environment that promotes key learning and development opportunities for staff.	A strong commitment to focused learning and development opportunities.	Implementation of development plan to increase middle management's strategic leadership capacity and capability.
Goal: Business/Operational Excellence		
Risk Management strategies employed across the AGCO.	Implementation of Enterprise Risk Management Strategy (corporate, branch and initiative specific strategies).	Risks strategies are employed by all areas to reduce organizational exposures and improve decision-making (consistency/ process).
Internal Control strategies employed across the organization.	Development of Internal Controls strategies.	Internal Controls activities and strategies are employed across the organization to increase corporate accountability and governance.

Target For 2010/11	Results
100% of complaints investigated and resolved/closed.	Target met. The 523 complaints received were handled within the 72 hour standard.
100% of feedback used to improve customer services and training initiatives.	Target met. 100% of feedback was shared with staff to effect service improvements.
Consistent application of meaningful criteria based on assessed risk level, used to promote licensee compliance and mitigate risk.	Target met. Through RBL, we have implemented a meaningful, transparent and consistent approach to managing liquor sales licence applications, issuing 9,483 licences with an average turnaround time of 42 days.
A significant increase in the resolution of compliance matters through the use of new compliance tools.	Target met. 90% of all non-compliance matters are being managed through these initiatives (LOI process, risk-based licensing and monetary penalties).
A 20% (or significant) increase in staff satisfaction determined through an organizational satisfaction review.	Target partially met. Recommendations from communications audit largely completed. As part of the development of a staff wellness program recommended by the results of a staff engagement survey conducted in 2010, a program for ongoing measurement of staff satisfaction to be developed and implemented.
An increase in new management development opportunities for middle management staff.	Target met. Opportunities to manage significant projects were provided to four individuals. Secondment, development and training opportunities have also increased from 2009/10 fiscal year.
All major organizational initiatives are reviewed/audited for effectiveness of implementation and risk mitigation.	Target met. While some audits are in progress and/or multi year initiatives, risk management practices which set the foundation for future audit work have been established for the implementation of major project initiatives such as risk-based licensing and ISO accreditation for the Gaming Lab.
Recommendations from Internal Controls Audit implemented.	Target met. Audit planning and performance benchmarking conducted/developed for all new initiatives (e.g. risk-based licensing). In 2010/11, audit recommendations to update policy manuals and process maps for risk-based licensing were completed.
All significant internal controls are reviewed/audited on a 4 year rotational basis.	Target met. A risk-based and rotational approach has been implemented.

APPENDIX II: LEGAL FRAMEWORK – ALCOHOL

LIQUOR LICENCE ACT

The *Liquor Licence Act* (LLA) establishes the licensing and regulatory regime for the sale and service of beverage alcohol in Ontario, except for retail sale to the public by the Liquor Control Board of Ontario (LCBO).

Various classes of licences and permits are established including:

- Licence to sell beverage alcohol;
- Licence for ferment-on-premise facilities;
- Licence for liquor delivery service;
- Manufacturer's licence;
- Licence to represent a manufacturer of beverage alcohol; and
- Special occasion permits for the sale and service of beverage alcohol on special occasions (for example, cash bars at fundraising events, weddings and receptions).

The LLA also establishes the rules for sale and service of beverage alcohol, including:

- No sale or service to persons under the age of 19;
- No sale or service to persons who appear to be intoxicated;
- No sale of beverage alcohol before 11:00 a.m. or after 2:00 a.m. (unless otherwise stipulated);
- No sale of illegal beverage alcohol; and
- Where beverage alcohol may be consumed (residence, licensed premises, private place).

The LLA and regulations provide for an inspection and enforcement regime to ensure that licensees and permit holders are in compliance with the law and regulations relating to the sale and service of beverage alcohol.

***LIQUOR CONTROL ACT* [SECTION 3(1)B, E, F, G AND 3(2)A]**

Effective July 3, 2001, the AGCO assumed responsibility from the LCBO for the following:

- To control the delivery of liquor to the public;
- To authorize manufacturers of beer and spirits and wineries that manufacture Ontario wine to sell their spirits, beer or Ontario wine in stores owned and operated by the manufacturer or winery and to authorize The Beer Store to operate stores for the sale of beer to the public;
- To control and supervise the marketing methods and procedures in stores owned and operated by manufacturers and wineries;
- To determine, subject to the LLA, the municipalities within which stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in bullet 2 shall be established or authorized and the location of such stores in municipalities;
- To establish conditions, subject to any regulation, with respect to authorizations for stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in bullet 2; and
- To establish conditions, subject to any regulations, with respect to authorizations granted with respect to the delivery of liquor to the public.

WINE CONTENT AND LABELLING ACT, 2000

The *Wine Content and Labelling Act, 2000* specifies that an Ontario winery may manufacture and sell wine in the province using imported grape or grape products. If an Ontario winery uses imported grapes or grape products in manufacturing its wine, the content of each bottle of wine manufactured by the winery must be no less than 30% Ontario grapes or grape product. Changes to the regulation filed in November 2009 and effective September 1, 2010, require that the content of each bottle of wine manufactured by the winery must be no less than 25% per bottle with an average of 40% domestic content in blended wines.

APPENDIX III: LEGAL FRAMEWORK – GAMING

CRIMINAL CODE OF CANADA

The *Criminal Code* (Canada) (the Code) establishes what types of gaming activities are legal, and the provinces are assigned responsibility for operating, licensing and regulating legal forms of gaming.

Part VII of the Code prohibits gaming in general, while Section 207 (1) allows for a number of exceptions to the general prohibition. Specifically, it permits "lottery schemes" provided that they are:

- "Conducted and managed" by the province in accordance with any law enacted by that province;
- "Conducted and managed" by a licensed charitable or religious organization provided that the proceeds of the lottery scheme are used for a charitable or religious purpose; and
- "Conducted and managed" by a licensed board of a fair or exhibition or by an operator of a concession leased by that board.

"Lottery schemes" are defined under the Code but do not include: three-card monte, punch board or coin table; book-making, pool selling or the making or recording of bets; and games operated through a computer, video device or slot machine, unless the lottery scheme is managed and conducted by the province (Sec. 207(4)).

Only the government of a province can conduct and manage a lottery scheme involving dice, slot machines or other computer devices.

GAMING CONTROL ACT, 1992

The *Gaming Control Act, 1992* provides for the regulation of gaming operations, suppliers and gaming assistants/employees of casinos, charity casinos, slot machine facilities, charitable gaming events, and registration of OLG lottery retailers, lottery retailer managers, and lottery suppliers.

ORDER-IN-COUNCIL 1413/08

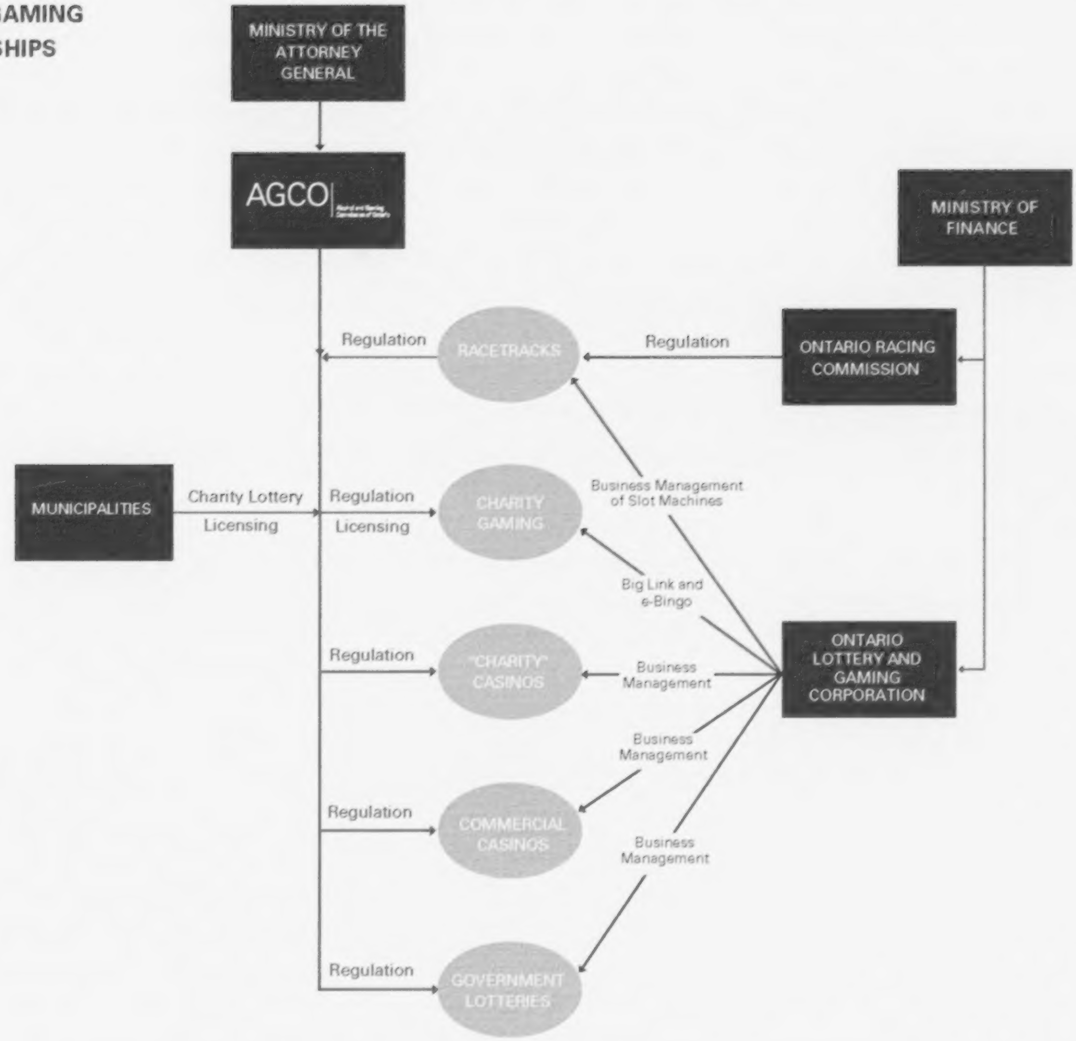
Order-in-Council 1413/08 clarifies the rules and responsibilities of the AGCO and municipalities in lottery licensing. Additional changes were made to take into account the new bingo revenue model. The OIC provides that charitable organizations may be licensed to conduct and manage lottery events by either the Registrar appointed under the *Gaming Control Act, 1992* (the Registrar) or, depending on the type of charitable gaming event and the value of prizes to be awarded, by a municipal council. The OIC outlines terms and conditions that apply to lottery licences. The OIC also provides that the Registrar may attach additional terms and conditions to any licences he or she issues, and that municipal councils may attach terms and conditions to licences they issue provided they do not conflict with those of the Registrar. A number of First Nations have been designated by the OIC to issue lottery licences for charitable organizations.

In order to qualify for a lottery licence, an organization must have a "charitable object or purpose". Charitable object or purpose is defined at common law and under the OIC as any object or purpose relating to:

- The relief of poverty;
- The advancement of education;
- The advancement of religion; or
- Any other purpose beneficial to the community.

The AGCO estimates money spent annually by the public on charitable gaming province-wide at approximately $1.13 billion. Licensed charitable gaming in Ontario benefits thousands of local community charitable organizations. The AGCO estimates that charitable organizations in Ontario raised approximately $161 million by holding licensed lottery events.

ONTARIO GAMING RELATIONSHIPS



The AGCO is responsible for the regulation of commercial casinos, OLG casinos, slot machine facilities at racetracks, and lotteries conducted by OLG.

In accordance with the Code and the *Ontario Lottery and Gaming Corporation Act, 1999,* OLG is responsible for the "management and conduct" of the gaming operations at commercial casinos, charity casinos, slot machine facilities, the linked "Big Link Bingo" game played at charity bingo halls and e-bingo pilots. OLG is also responsible for the business management of all traditional lottery games such as "Lotto Max", "Lotto 6/49" and scratch-and-win type tickets. Municipalities and the AGCO have responsibility for issuing lottery licences, primarily to religious and charitable organizations for bingo and break open ticket licences. The majority of lottery licences are issued by municipalities in the province.

FIRST NATIONS LOTTERY LICENSING

In 1998, the government approved a First Nations lottery licensing framework, which delegates authority comparable to that of municipalities to individual First Nations. An Order-in-Council (OIC) is issued to each participating First Nation. The OIC provides First Nations with authority to issue licences to religious and charitable organizations to conduct lottery schemes.

APPENDIX IV: AMENDMENTS TO REGULATORY FRAMEWORK 2010/11

MODERNIZATION OF LEGISLATIVE AND REGULATORY FRAMEWORK – UPDATES

In 2010/11, the following legislative and regulatory changes related to the legislation administered by the AGCO were approved by government:

Open for Business Act, 2010 – An Act to promote Ontario as Open for Business by Amending or Repealing Certain Acts

- Changes to various sections of the *Liquor Licence Act* in order to clarify the grounds under which the Registrar will approve the transfers of liquor licences.
- New Section 19.1(1) allowing the Board of the AGCO to establish criteria for the holders of Special Occasion Permits and for premises in respect of which a permit is issued based on factors related to the risk to the public, public safety, the public interest and the risk of non-compliance with the Act and the regulations by the holder of a permit.
- New Section 19.1(2) allowing the Board of the AGCO to specify conditions that may be imposed on a Special Occasion Permit and on the premises in respect of which the permit is issued.
- New Section 19.1(3) allowing the Registrar, based on the Registrar's assessment of risk of a Special Occasion Permit, to impose on the permit one or more conditions from among those specified by the Board.

Good Government Act, 2011

- Changes to the following Acts to enable the transfer of the adjudication of alcohol and gaming related matters from the Board of the AGCO to the Licence Appeal Tribunal, and giving the Registrar various powers previously held by the Board:
  - *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996* (AGRPPA) [1, 4, 10-12, 14, 14.1(1), 14.1(4)2, 14.1(5)-(7), 15, 17(1)]
  - *Licence Appeal Tribunal Act, 1999* [5.1, 6(1)(b), 11, 12(1)]
  - *Liquor Licence Act* [1(1), 8(4), 8.1(1), 9(2)-(7), 12(1), 12(2), 12(4), 14(2), 14(3), 15(7)-(10), 17(6), 17(7), 19(6), 19(7), 19(9), 19(10), 20(2), 20(3), 20.1(2), 20.1(3), 21(1), 21(4), 21(5), 23(5), 23(10)-(12), 23, 24, 38(4), 38(6)-(8), 62(1)16, 62.1(3)]
  - *Vintners Quality Alliance Act, 1999* [11(1)]
  - *Gaming Control Act, 1992* [1(1), 3.6(1)-(3),(5), 7(1), 13(2),(3),(5),(6) (8)-(12), 14(4),(5), 15(c), 17(3),(4), 39(3),(4), 40(3)-(5), 41(4)-(8)

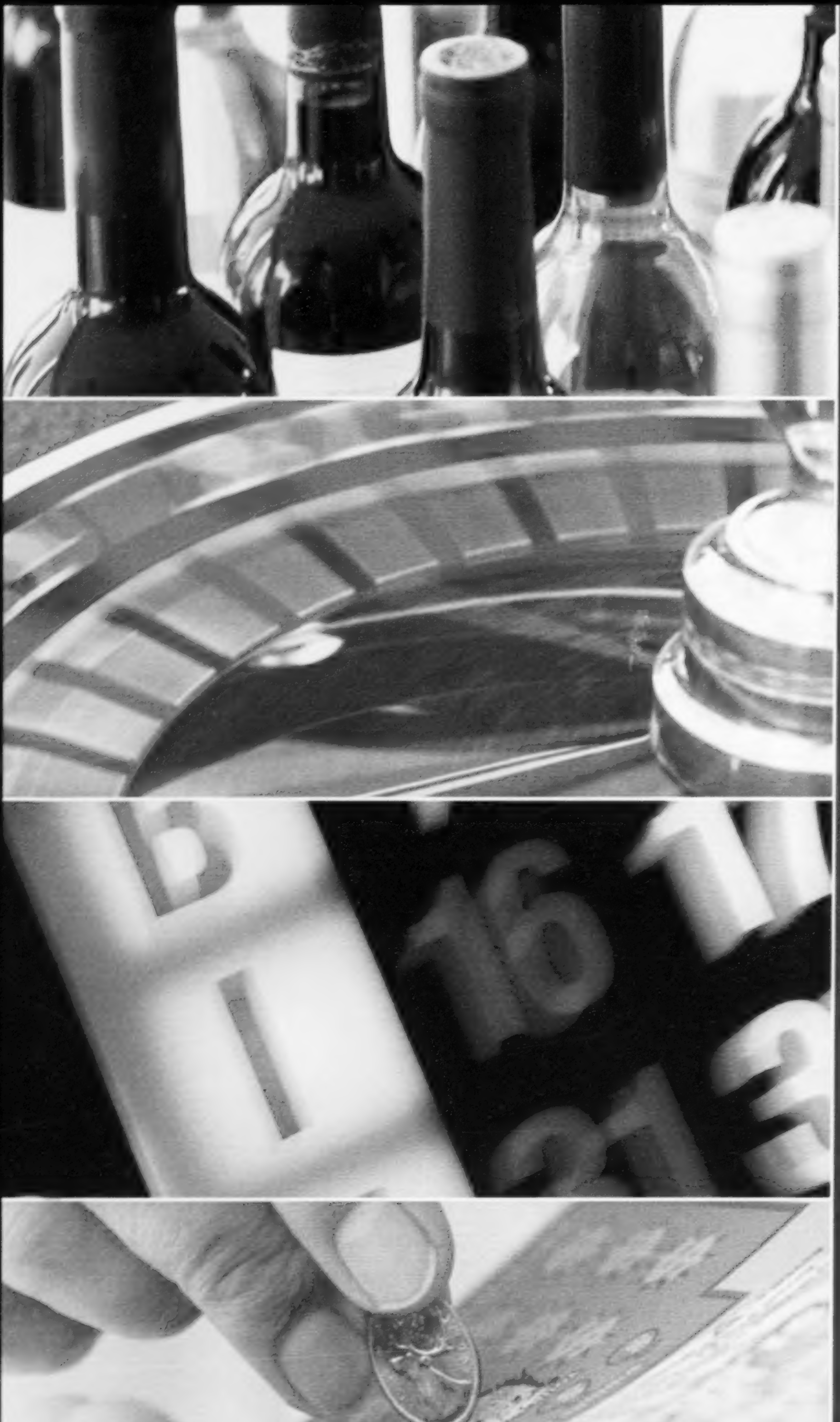
Ontario Lottery and Gaming Corporation Act, 1999 (OLGCA)

New definition of "gaming site" was added to the OLGCA to encompass both physical premises and electronic channels where lottery schemes are played or operated.

- Section 13 was repealed. As indicated above, these prohibitions are now found in the GCA.

Better Tomorrow for Ontario Act (Budget Measures), 2011

- [Following sections of GCA: 1(1), 3.6(1),(4),(6), 3.7,3.8, 3.9, 4(1.1), 4(1.2),(2),(5),(6),5(1), 5(5), 9(1.1), 10(c), 11(b), 19-22, 22.1, 26(1),(2), 30, 33(1)(a),(c),(d), 46(2),(4),(5),(5.1), 48(1), 48(1) (h),(i),(m),(m.1),(m.2), 48(2)]
  - Changes to the GCA so that it regulates the playing of lottery schemes at a gaming site, which can include not only physical premises but also an electronic gaming channel.
  - The addition of prohibitions previously found in section 13 of the OLGCA in the GCA including the prohibition against selling a lottery ticket to a person under 18 years of age, entering or remaining in a gaming site if under 19 years of age, or permitting a person under 19 years of age to play a lottery scheme in a gaming site.
  - Changes to the GCA to allow the Registrar of Alcohol and Gaming to establish certain standards and requirements for the conduct, management and operation of gaming sites, lottery schemes or businesses related to a gaming site or a lottery scheme for goods or services related to that conduct, management or operation if the regulations made under the Act have not prescribed them.



2010-2011
Rapport Annuel

CAJO

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Ontario

ISSN 1911-902X (Imprimé)
ISSN 1911-9038 (En Ligne)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto, ON M2N 0A4

Alcohol and Gaming Commission of Ontario
90 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto, ON M2N 0A4

Ontario

COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO
RAPPORT ANNUEL 2010-2011

DESTINATAIRE : L'honorable Chris Bentley
Procureur général
Ministère du Procureur général

EXPÉDITRICE : Eleanor Meslin
Présidente par intérim
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Eleanor Meslin

***Présidente par intérim**, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*

B
16

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente par intérim 4
Message du directeur général 5

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS
- Vue d'ensemble 7
- Principales activités 8
- Valeurs de l'organisme 9
- Structure organisationnelle 10

CONSEIL D'ADMINISTRATION
- Membres du conseil 11
- Activités du conseil de la CAJO 12

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS
Orientation stratégique 15
- Achèvement des projets en cours 16
- Initiatives touchant les politiques du gouvernement et incidence sur les règlements et l'organisation 16
- Mesures de responsabilité du gouvernement 18

Aperçu financier 20
- Internal Operations and Fiscal Environment Opérations internes et situation financière 20
- Budget de fonctionnement – Revenus et dépenses pour l'exercice 2010-2011 21

ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO
- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* 23
- Plan relatif à la technologie de l'information 23
- Plan relatif aux ressources humaines 23
- Communications internes et externes 23
- Améliorations apportées au service à la clientèle 24
- Écologisation de la CAJO – Initiatives écologiques 25

POINTS SAILLANTS OPÉRATIONNELS – RÉGLEMENTATION DES ALCOOLS
- Permis d'alcool et de circonstance délivrés en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* 27
- Priorités du gouvernement 28
- Enquêtes, application des lois et conformité 28
- Relations publiques et activités de sensibilisation 29
- Résultats globaux – Approche fondée sur la conformité pour la réglementation des alcools 29

POINTS SAILLANTS OPÉRATIONNELS – ACTIVITÉS DE JEU EXPLOITÉES PAR L'OLG
Réglementation des casinos commerciaux, des casinos exploités par l'olg et des salles de machines à sous dans des hippodromes 31
- Vue d'ensemble 31
- Inscriptions liées aux jeux – Établissements de jeux commerciaux 33
- Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques 34
- Enquêtes, application des lois et conformité 35

Réglementation des loteries exploitées par l'OLG 36
- Vue d'ensemble 36
- OLG Lottery Registrations 36
- Enquêtes, application des lois et conformité 37
- Relations publiques et activités de sensibilisation 37

POINTS SAILLANTS OPÉRATIONNELS – RÉGLEMENTATION DES JEUX DE BIENFAISANCE
- Vue d'ensemble 39
- Modernisation du secteur des jeux de bienfaisance 40
- Licences de loterie de bienfaisance 41
- Inscription pour les jeux 42
- Enquêtes, application des lois et conformité 43
- Jeux de bienfaisance et partenariats avec l'OLG 43

ANNEXES
- Annexe I: Mesures de rendement de la CAJO – 2010-2011 44
- Annexe II: Cadre législatif – Alcool 46
- Annexe III: Cadre législatif – Jeux 47
- Annexe IV: Modifications apportées aux cadres réglementaires 2010-2011 49

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM

Eleanor Meslin
Présidente par intérim, *Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*

« Nous avons collaboré étroitement avec le Tribunal pour établir un plan de transition visant à faciliter le transfert des responsabilités pour que le changement se fasse le plus facilement possible pour les membres du public et nos titulaires de permis ou licences et les personnes et entreprises inscrites. »

Le dernier exercice a été une période de transition pour le conseil et le personnel de la CAJO. Il a fallu notamment faire de la planification en prévision d'un changement important à des fonctions de base du conseil : ses fonctions décisionnelles.

Le 7 mars 2011, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2011 sur la saine gestion publique*, un projet de loi omnibus prévoyant des modifications à un certain nombre de mesures législatives dont divers ministères veillent à l'application. Une des dispositions de la Loi prévoyait que le 1er juillet 2011, la responsabilité de rendre des décisions pour des questions touchant les alcools et les jeux en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, qui incombait au conseil de la CAJO, serait confiée au Tribunal d'appel en matière de permis (Tribunal). Ce tribunal est un organisme du gouvernement de l'Ontario qui rend des décisions au sujet de demandes d'indemnisation et des activités de délivrance de permis qui sont régies par divers ministères. Ce changement a été apporté en vue d'accroître l'efficacité, de permettre à la CAJO de se concentrer sur son rôle premier, soit la réglementation des secteurs des alcools et des jeux, et de permettre au conseil de la CAJO de mettre l'accent sur la gouvernance de la Commission et la surveillance des politiques internes.

Nous avons collaboré étroitement avec le Tribunal pour établir un plan de transition visant à faciliter le transfert des responsabilités pour que le changement se fasse le plus facilement possible pour les membres du public et nos titulaires de permis ou licences et les personnes et entreprises inscrites. Au cours de la période de transition, plusieurs membres du conseil rempliront leurs fonctions décisionnelles au sein du Tribunal. À court terme, le conseil de la CAJO comptera donc moins de membres. Jusqu'à ce que le transfert soit terminé, le conseil continuera à s'acquitter de ses fonctions décisionnelles auprès des titulaires de permis ou licences, des personnes et entreprises inscrites et du grand public en agissant de façon équitable, transparente et dans l'intérêt public.

La direction du conseil de la CAJO a aussi subi quelques changements cette année. En effet, le 18 février 2011, David C. Gavsie, qui avait été président du conseil de la CAJO depuis novembre 2005, a été nommé, par le gouvernement provincial, président de la Commission civile de l'Ontario sur la police. M. Gavsie a bien servi la CAJO et la population de l'Ontario au cours de son mandat. J'ai été honorée d'être nommée présidente par intérim de la CAJO pour le remplacer. Je continuerai à travailler en étroite collaboration avec mes collègues du conseil et tous les membres du personnel de la CAJO afin de dispenser d'excellents services aux intervenants et de faire en sorte que les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario continuent d'être réglementés avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt public.

Eleanor Meslin

Présidente par intérim*, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jean Major
***Directeur général**, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*

« L'année dernière, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de notre approche fondée sur le risque pour la réglementation de tous les secteurs qui relèvent de nous et sur l'achèvement de diverses initiatives en cours… »

Il s'est produit beaucoup de changements au sein de la CAJO au cours de l'exercice 2010-2011. Nos activités se sont concentrées sur la réalisation de projets en vue d'atteindre les objectifs stratégiques de notre plan d'activités et sur l'appui de vastes initiatives du gouvernement. La modernisation de la réglementation, le renforcement de nos capacités en matière de gestion de la technologie de l'information, l'accroissement de notre responsabilité envers le gouvernement et la maximisation du potentiel de nos employés sont quelques-uns des moyens pris pour assurer la réussite de la CAJO à l'avenir.

L'année dernière, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de notre approche fondée sur le risque pour la réglementation de tous les secteurs qui relèvent de nous et sur l'achèvement de diverses initiatives en cours, telles que la délivrance de permis en fonction du risque et la mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen portant sur les communications. Ces initiatives visent à améliorer non seulement nos pratiques commerciales externes, mais aussi notre approche interne quant au perfectionnement du personnel et à notre capacité technologique. Le but ultime est d'établir un organisme souple et maniable qui peut s'adapter à un milieu en évolution rapide et répondre aux divers besoins du gouvernement et de nos clients, même dans des circonstances difficiles causées notamment par la conjoncture économique ou des restrictions financières.

En plus de continuer à atteindre les objectifs de notre plan d'activités et de gérer les opérations courantes, la CAJO a dû composer avec d'autres changements découlant d'un certain nombre d'actions et de programmes législatifs du gouvernement. Au cours de la dernière année seulement, le gouvernement a mis en œuvre trois actions législatives qui auront une incidence considérable sur les opérations et la structure de la CAJO.

La *Loi de 2011 sur des lendemains meilleurs pour l'Ontario (mesures budgétaires)*, qui englobait des modifications à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, prévoit la mise en œuvre de jeux de hasard sur Internet en Ontario et un appui accru à l'industrie des jeux de bienfaisance en permettant une plus grande collaboration avec l'OLG en vue d'augmenter les possibilités liées aux jeux de bienfaisance dans la province grâce à une technologie innovatrice. Dans le cadre de cette initiative, la CAJO a été chargée d'établir une vaste approche fondée sur le risque et les normes pour la réglementation de ces nouveaux produits d'une façon mieux adaptée aux conditions du marché et moins normative que les modèles traditionnels de réglementation des jeux tout en continuant d'assurer la surveillance très efficace de l'industrie, sur laquelle compte la population de l'Ontario.

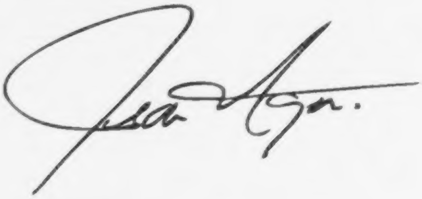
La *Loi de 2010 favorisant un Ontario propice aux affaires* a été déposée dans le but de répondre aux besoins du milieu des affaires tout en faisant en sorte que le gouvernement continue d'assurer une surveillance appropriée et la protection de l'intérêt public. Des consultations dirigées par le gouvernement au sujet de la *Loi sur les permis d'alcool* et particulièrement du Règlement de l'Ontario 389/90, permis de circonstance, se sont greffées

à cette initiative. Le résultat de ces consultations sera un programme de permis de circonstance plus rationalisé et convivial qui offre une plus grande marge de manœuvre aux titulaires de permis tout en renforçant les moyens permettant d'assurer la conformité. D'autres modifications seront apportées aux règlements au cours du prochain exercice afin de poursuivre la modernisation du cadre de délivrance des permis d'alcool.

En dernier lieu, comme l'a souligné la présidente, l'approbation définitive de la *Loi de 2011 sur la saine gestion publique* entraînera la modification du mandat et de la structure du conseil pour qu'il se concentre davantage sur la gouvernance interne et la surveillance des politiques de la Commission.

Ces changements fondamentaux, tant externes qu'internes, aident la CAJO à adopter une approche plus souple, plus efficiente et plus efficace pour la réglementation des secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario et à établir les éléments de base qui lui permettront de réussir à gérer les changements à venir et les défis qui se présenteront dans les industries des alcools et des jeux. C'est avec plaisir que je travaillerai en étroite collaboration avec le conseil et le personnel de la CAJO en 2011-2012 pour faire en sorte que toutes les nouvelles initiatives du gouvernement, ainsi que nos objectifs internes ambitieux continuent d'être réalisés de façon intelligente et professionnelle tout en maintenant les normes élevées de service que les intervenants méritent.

Jean Major



Directeur général*, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

VUE D'ENSEMBLE

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation quasi judiciaire, sans lien de dépendance, du gouvernement provincial qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. En août 2010, la CAJO relève du ministère du Procureur général.

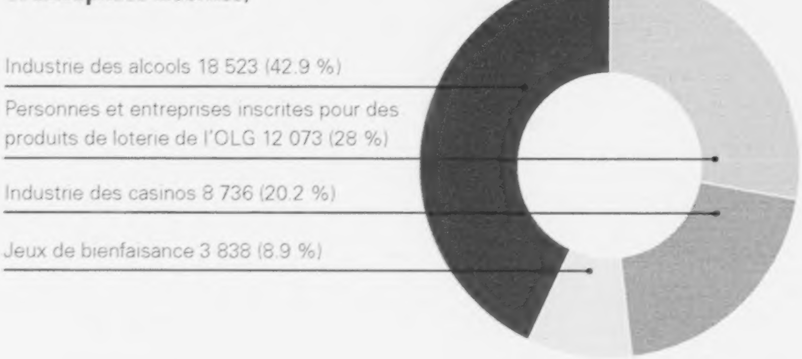
La CAJO est responsable de l'administration et de l'application des règles établies par le gouvernement de l'Ontario en vue de réglementer les activités suivantes :

- La vente et le service de boissons alcoolisées;
- Les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour le compte du gouvernement de l'Ontario;
- Les jeux commerciaux, dont ceux des casinos commerciaux, des casinos exploités par l'OLG et des salles de machines à sous dans des hippodromes;
- Les loteries mises sur pied par des organismes religieux, de bienfaisance et sans but lucratif.

Les principaux objectifs de la CAJO en ce qui a trait à la réglementation des activités de jeu dans la province sont les suivants :

- Faire en sorte que les jeux soient exploités avec honnêteté et intégrité;
- Favoriser un milieu concurrentiel pour les établissements de jeu de l'Ontario sans réduire ni abaisser les normes s'appliquant aux opérations et à la réglementation;
- S'assurer que tous les jeux sont justes et semblent justes;
- Maintenir la confiance du public quant à l'intégrité des jeux;
- Établir un milieu sûr à tous les établissements de jeu;
- Protéger les actifs de la Couronne.

Graphique 1 : AGCO Clientèle de la CAJO (Nombre de permis et licences et de personnes et entreprises inscrites)



Les objectifs de la CAJO en ce qui a trait à la réglementation de la vente et du service d'alcool sont les suivants :

- Faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable;
- Veiller à ce qu'on tienne compte des intérêts du public dans le processus de délivrance de permis;
- Permettre aux Ontariennes et aux Ontariens et à leurs visiteurs de consommer de l'alcool de façon responsable au sein d'un secteur de l'accueil et du tourisme viable financièrement;
- Favoriser la justice et l'équité, ainsi que des règles du jeu uniformes au sein de l'industrie grâce à une application cohérente des règlements;
- Se concentrer sur les activités d'application et de conformité pour promouvoir l'observation des mesures législatives et le maintien de la sécurité du public.

Les principes qui guident les activités de la CAJO sont prescrits dans les mesures législatives régissant l'organisme et exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt public et conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité et de responsabilité sociale. Ces principes servent de point de référence pour déterminer de quelle façon l'organisme remplit son mandat de réglementation. Il est primordial que le public continue d'avoir confiance dans les activités de ces industries. La CAJO favorise aussi la transparence de toutes ses activités.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La CAJO est chargée de veiller à l'application des lois et du décret qui suivent :

- *Loi sur les permis d'alcool;*
- *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin;*
- *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a];
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux;*
- Décret 1413/08 sur la délivrance de licences de loterie (tel que modifié); et
- *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public.*

Les activités de base suivantes sont liées à l'application de ces lois et du Décret :

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario

- Délivrer des permis aux établissements de l'Ontario qui vendent ou servent de l'alcool, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs mandataires et aux mandataires de fabricants étrangers, et aux centres de fermentation libre-service, et les réglementer.
- Administrer le programme des permis de circonstance, délivrés par l'entremise des succursales désignées de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (« The Beer Store »).
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés associés au jeu des activités de jeu de bienfaisance, des casinos commerciaux, des casinos exploités par l'OLG et des salles de machines à sous dans des hippodromes.
- Administrer, en collaboration avec les municipalités, le cadre de réglementation qui régit la délivrance des licences de loterie de bienfaisance (p. ex., bingos, tombolas et billets à fenêtres).
- Délivrer des licences à l'égard des jeux de hasard organisés lors de foires et d'expositions.
- Approuver les règles du jeu ou les changements aux règles du jeu en ce qui a trait aux jeux de hasard mis sur pied et administrés par l'OLG.
- Interdire à certaines personnes l'accès aux lieux réservés au jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.
- Réglementer les loteries et les jeux exploités par l'OLG, y compris l'inscription des personnes et des entreprises fournissant des services à l'OLG ou au nom de celle-ci (soit les détaillants de produits de loterie et leurs gérants).

Enquêtes, inspections et surveillance

- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis d'alcool afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les permis d'alcool* et les règlements y afférents.
- Inspecter et surveiller les casinos commerciaux, les casinos exploités par l'OLG, les salles de machines à sous dans des hippodromes et les activités ou les installations de jeu de bienfaisance pour veiller à ce que la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, ses règlements et les exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions soient respectés.
- Effectuer des enquêtes sur les antécédents de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire et obtenir un permis ou une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool.*
- Faire en sorte que les services policiers soient présents aux casinos commerciaux, aux casinos exploités par l'OLG et dans les salles de machines à sous dans des hippodromes.
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'un permis ou d'une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool.*
- Approuver et surveiller les systèmes de contrôle interne, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos commerciaux, des casinos exploités par l'OLG et des salles de machines à sous dans des hippodromes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Mettre à l'essai les machines à sous et les systèmes de jeux, les approuver et les inspecter.
- Inspecter et surveiller les détaillants qui vendent des billets de loterie au nom de l'OLG.

- Mener une enquête pour des cas de gagnants liés à l'OLG mettant en cause des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie ou des fournisseurs de matériel de loterie.
- Lorsqu'il y a des gagnants suspects à la loterie, enquête menée par les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO.

Fonctions décisionnelles

- Tenir des audiences concernant des mesures proposées par le registrateur des alcools et des jeux (registrateur) en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences concernant le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences à l'égard d'ordres de se conformer et pour des cas où l'office des vins refuse d'accorder ou de renouveler une approbation pour utiliser des termes, descriptions et désignations, ou en suspend ou révoque une, en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.
- Tenir des audiences publiques pour déterminer s'il y a lieu de délivrer un permis de vente d'alcool ou d'ajouter des lieux à un permis existant lorsqu'un avis public concernant une demande de permis ou de modification d'un permis existant a suscité des objections de la part du public.
- Procéder à l'arbitrage de différends entre deux personnes ou plus réclamant le prix d'un billet de loterie.
- Entendre des appels au sujet d'ordres de payer une amende imposée par le registrateur.

VALEURS DE L'ORGANISME

Vision

Être un chef de file dans les secteurs des alcools et des jeux grâce à une réglementation et des services efficaces, qui sont équitables, qui répondent aux besoins et qui servent l'intérêt public dans son ensemble.

Mandat

Réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.

Mission

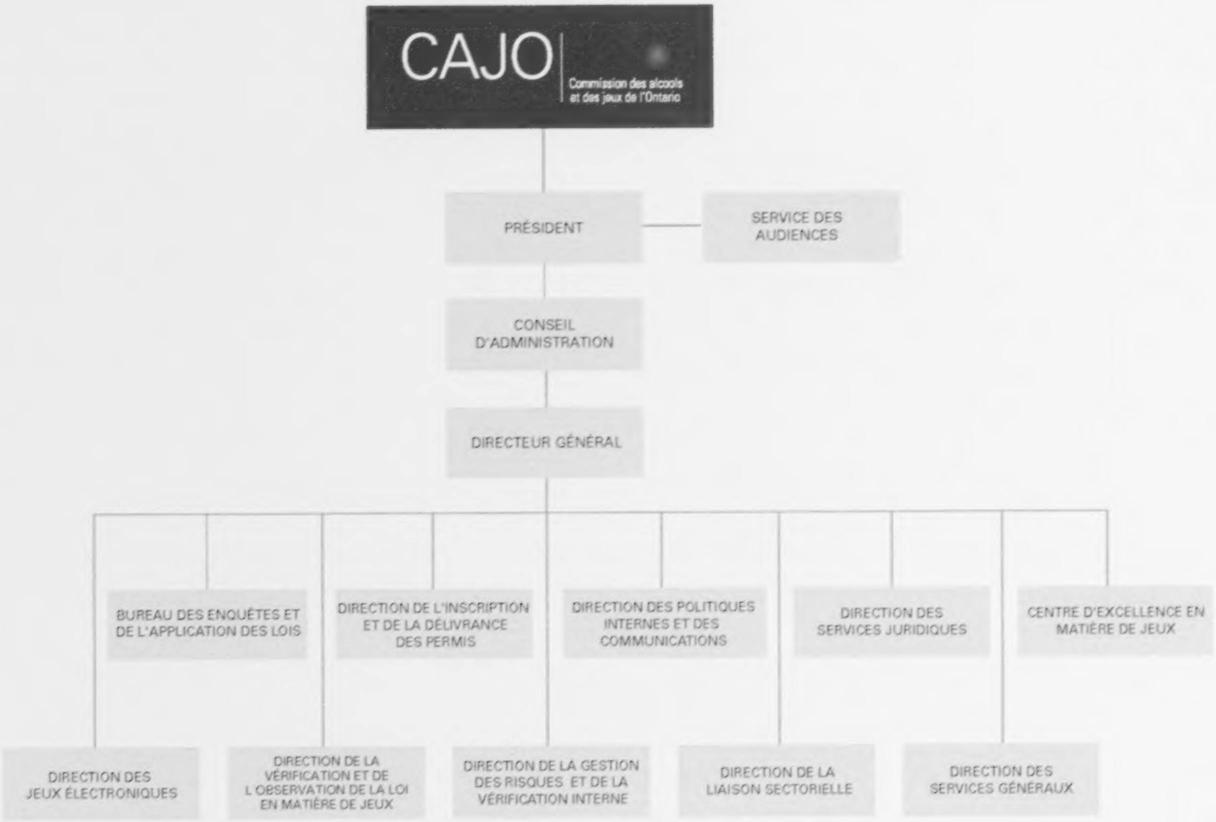
La CAJO s'engage à mener ses activités de façon à répondre aux critères suivants :

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables et veiller à leur application.
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux.
- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel.
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants.
- Sensibiliser les clients et les intervenants et établir des partenariats.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur des responsabilités fonctionnelles.

Graphique 2: Structure organisationnelle de la CAJO



CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES DU CONSEIL

La CAJO est constituée en société sans capital-actions en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public.* Cette loi prévoit que la CAJO doit avoir un conseil d'administration d'au moins cinq (5) membres, nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil.

La liste ci-dessus renferme le nom des membres constituant le conseil d'administration au 31 mars 2011, y compris leur date de nomination initiale.

Le 16 février 2011, David C. Gavsie, qui occupait le poste de président du conseil de la CAJO depuis novembre 2005, a été nommé, par le gouvernement provincial, président de la Commission civile de l'Ontario sur la police. Eleanor Meslin, qui est membre du conseil depuis 2000, a été nommée, par décret, présidente par intérim du conseil de la CAJO.

Eleanor Meslin,
Présidente par intérim à temps partiel
Novembre 2000 – Février 2012
Nommée présidente par intérim : Février 2011

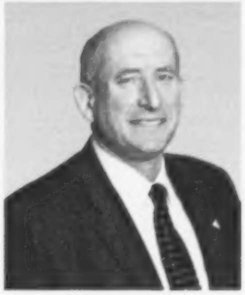
Kirsti Hunt
Vice-présidente à temps partiel
Avril 1997 – 2012

Patricia McQuaid
Vice-présidente à temps plein
Avril 2003 – Novembre 2013

Jacqueline Castel
Membre à temps partiel
Avril 2008 – 2012

Beryl Ford
Membre à temps partiel
Septembre 2004 – 2011

Brian Ford
Membre à temps partiel
Septembre 2004 – 2011



Allan Higdon
Membre à temps plein
Avril 2005 – Mars 2013

S. Grace Kerr
Membre à temps partiel
Juillet 2007 – 2012

Joan Lougheed
Membre à temps partiel
Avril 2008 – 2012

Bruce Miller
Membre à temps partiel
Decembre 2008 – 2012

Alex McCauley
Membre à temps partiel
Octobre 2005 – 2013

ACTIVITÉS DU CONSEIL DE LA CAJO

Gouvernance

Le conseil est chargé de la gouvernance générale de la Commission et les membres se rencontrent tous les mois. Dans l'exercice de ses fonctions relatives à la gouvernance, le conseil fixe des objectifs, élabore des politiques et établit des orientations stratégiques pour permettre à la Commission de remplir son mandat. Il travaille avec le directeur général et les cadres supérieurs par l'entremise du Comité de gouvernance de la réglementation interne et du Comité de gouvernance opérationnelle du conseil. La CAJO exerce ses pouvoirs et s'acquitte de ses obligations dans l'intérêt public et en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale.

La CAJO est un organisme sans lien de dépendance avec le ministère du Procureur général. Les liens qui existent en matière de responsabilité entre le président, le directeur général, le ministre et le sous-ministre sont énoncés officiellement dans un protocole d'entente. Ce protocole exige aussi que les activités de la CAJO respectent certaines directives du Conseil de gestion qui régissent les organismes, y compris la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes.

Fonctions décisionnelles

La *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* confie aux membres du conseil de la CAJO la responsabilité de tenir des audiences et de rendre des décisions relativement à des questions relevant de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*. Au 31 mars 2011, le conseil de la CAJO comptait une présidente par intérim à temps partiel, une vice-présidente à temps plein et une à temps partiel, un membre à temps plein et sept membres à temps partiel.

Pour s'acquitter de ses fonctions décisionnelles, le conseil était appuyé par le chef des audiences et les membres du personnel du Service des audiences, qui coordonnaient le processus des audiences et des appels. Ce service traitait les demandes d'audience ou d'appel, délivrait les avis d'audience ou d'appel et les assignations, coordonnait l'affectation des groupes d'experts du conseil, préparait les salles d'audience et diffusait les décisions écrites du conseil.

On a poursuivi la rationalisation des procédures administratives, ce qui a fait en sorte que le délai moyen pour la tenue d'une audience en 2010-2011 soit de trois à quatre mois (61 jours) en moyenne. En outre, les décisions du conseil sont publiées, en moyenne, environ six mois (moyenne de 137 jours) après que la demande initiale d'audience a été présentée au conseil.

Transfert des fonctions décisionnelles au Tribunal d'appel en matière de permis

Le 7 mars 2011, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2011 sur la saine gestion publique*. Une des dispositions de cette loi visait à transférer la responsabilité décisionnelle à l'égard de questions liées aux alcools et aux jeux en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, du conseil de la CAJO au Tribunal d'appel en matière de permis (Tribunal), à compter du 1er juillet 2011.

Ce changement est apporté en vue d'accroître l'efficacité, de donner la possibilité à la CAJO de se concentrer sur son rôle premier, soit la réglementation des secteurs des alcools et des jeux, et de permettre au conseil de la CAJO de mettre l'accent sur la gouvernance de la Commission et la surveillance des politiques internes.

Sous réserve de l'approbation définitive du gouvernement, à compter du 1er juillet 2011, les audiences portant sur des avis de proposition, des avis d'ordre envisagé et des appels liés à des ordres de payer une amende ne se tiendront plus devant le conseil de la CAJO, mais plutôt devant le Tribunal d'appel en matière de permis (sauf pour les audiences et les appels commencés par le conseil de la CAJO avant le 1er juillet 2011, que le conseil mènera jusqu'à la fin, y compris toute décision du conseil de la CAJO faisant l'objet d'un appel).

Tableau 1 – Audiences relatives aux alcools

Exercice	2009-2010	2010-2011
Objet de l'audience en fonction de l'avis de proposition ou de l'ordre de payer une amende émis par le registrateur		
Révocation de permis	25	11
Refus de céder/renouveler un permis	12	8
Révision de demande de permis	28	26
Suspension de permis	96	73
Ajout d'une condition	0	2
Refus d'éliminer une condition	1	3
Ordre de payer une amende	4	13
Total des audiences relatives aux alcools	**166**	**136**
Nombre total de jours d'audiences (Englobe toutes les audiences pour lesquelles une décision a été rendue entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011)	253	196

Tableau 2 – Conférences préparatoires à l'audience

Exercice	2009-2010	2010-2011
Nombre de conférences préparatoires	148	122

Tableau 3 – Règlements liés aux alcools sans audience *

Exercice	2009-2010	2010-2011
Nombre de règlements sans audience (Avis de proposition et ordres de payer une amende)	123	167

* La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registrateur.

Tableau 4 – Téléconférences constituant des réunions publiques liées aux alcools **

Exercice	2009-2010	2010-2011
Nombre de téléconférences constituant des réunions publiques	41	31

** Nouveau mode de règlement extrajudiciaire des différends.

Tableau 5 – Audiences liées aux jeux

Exercice	2009-2010	2010-2011
Nombre total d'audiences	19	13

Tableau 6 – Règlements liés aux jeux sans audience ***

Exercice	2009-2010	2010-2011
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	20	11

*** La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registrateur.

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS

ORIENTATION STRATÉGIQUE

La CAJO a adopté une approche à l'égard de la réglementation qui est **fondée sur le risque et la conformité** afin qu'à long terme l'organisme devienne **plus souple et plus transparent et qu'il puisse s'adapter plus facilement à un milieu en évolution rapide.**

Les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario apportent une importante contribution à l'économie de la province; ils sont une source de travail pour des milliers de personnes et ils génèrent des revenus considérables pour le gouvernement provincial. Il s'est produit d'importants changements au cours des dix dernières années, notamment les fluctuations de la conjoncture économique, tant à l'échelle nationale qu'internationale, l'accroissement de la concurrence à l'égard des dollars consacrés aux loisirs et les changements d'attitudes du public, et cela a eu un grand impact sur ces deux secteurs.

Ces secteurs exercent leurs activités dans un contexte social et économique complexe où il doit y avoir un équilibre entre les impératifs commerciaux et économiques et les problèmes que la consommation d'alcool ou le jeu excessif risquent de causer pour la sécurité et la santé publiques. La CAJO vise à établir un équilibre entre les opinions et les intérêts de l'industrie, l'intérêt public, les intervenants et le gouvernement lorsqu'elle établit des programmes et des stratégies pour la réglementation de ces secteurs.

D'un point de vue opérationnel, les efforts renouvelés du gouvernement en vue d'accroître la responsabilité du secteur des organismes et un changement de culture au sein de la CAJO en vue de devenir un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité continuent d'avoir une incidence sur la façon dont la CAJO gère ses activités courantes et ses politiques administratives internes.

Au cours des dernières années, la CAJO a adopté une approche à l'égard de la réglementation qui est fondée sur le risque et la conformité afin qu'à long terme l'organisme devienne plus souple et plus transparent et qu'il puisse s'adapter plus facilement à un milieu en évolution rapide. Notre stratégie a été d'adopter une approche de fonctionnement qui appuie cinq priorités clés :

- Établir des communications plus efficaces
- Renforcer nos processus administratifs et nos capacités de gestion de la technologie de l'information
- Moderniser le cadre réglementaire des alcools et des jeux
- Maximiser le potentiel des employés
- Renforcer la responsabilité de la CAJO

Les activités opérationnelles de la Commission sont établies en fonction de ces priorités. Pour favoriser l'efficience et l'efficacité de ses opérations, la CAJO a élaboré des programmes et des processus permettant :

- De mieux évaluer et gérer les risques;
- De mieux gérer les pressions financières grâce à une utilisation judicieuse des ressources;
- De rendre les opérations plus efficientes.

C'est dans ce contexte général qu'au cours de l'exercice 2010-2011 les activités de la CAJO ont mis l'accent sur ce qui suit :

1. Achever les projets en cours visant à appuyer les priorités stratégiques globales de la CAJO au cours des dernières années;
2. Donner suite aux changements apportés et proposés aux politiques par le gouvernement et établir les fondements nécessaires à leur mise en œuvre, tant du point de vue réglementaire qu'organisationnel;
3. Faire en sorte que les opérations de la CAJO soient alignées sur les orientations internes et les mesures de responsabilité instaurées par le gouvernement.

ACHÈVEMENT DES PROJETS EN COURS

Conformément à son objectif global de devenir un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité plutôt que principalement sur l'application des lois, la CAJO continue d'améliorer et d'élargir son approche fondée sur la conformité afin de rehausser la prévention, la communication, la coopération, la sensibilisation et la consultation, tout en ayant des activités d'application des lois appropriées. Le programme global axé sur la conformité a pour but de fournir à la CAJO la bonne combinaison d'outils pour travailler avec les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites pour s'assurer qu'ils se conforment aux règlements plutôt que de mettre uniquement l'accent sur l'application stricte des règles. Parallèlement et de façon complémentaire, la CAJO s'est aussi engagée à établir et adopter des approches fondées sur le risque pour la réglementation de tous les secteurs qui relèvent d'elle afin d'améliorer l'efficacité de cette réglementation et de mieux cibler les ressources. Cette stratégie à multiples facettes oriente les activités courantes de la CAJO et a entraîné la mise en œuvre d'un certain nombre de réformes importantes et de nouveaux programmes, dont les suivants :

- Le système de délivrance de permis en fonction du risque, selon lequel les permis de vente d'alcool sont délivrés à la suite d'une évaluation des risques repérables lors du traitement des demandes.
- Un système d'inscription en fonction du risque, selon lequel on procédera aux inscriptions relatives au jeu à la suite d'une évaluation des risques repérables lors du traitement des demandes. Ce système est en voie d'élaboration et sera mis en œuvre en 2011-2012.
- L'imposition d'amendes, qui constituent un outil de réglementation supplémentaire pour favoriser la conformité avant qu'il ne soit nécessaire d'imposer une suspension ou une révocation.
- Un programme de relations publiques, qui met l'accent sur la sensibilisation et la formation des titulaires de permis ou licences et des personnes ou entreprises inscrites pour les aider à mieux comprendre les exigences réglementaires et favoriser la conformité aux règlements.
- La rationalisation du processus d'enquête sur les antécédents.

INITIATIVES TOUCHANT LES POLITIQUES DU GOUVERNEMENT ET INCIDENCE SUR LES RÈGLEMENTS ET L'ORGANISATION

Approche fondée sur les normes pour la réglementation

Au cours des dernières années, tant le gouvernement provincial que la CAJO ont déployé des efforts constants pour moderniser les règlements. Dans le cadre de ce projet, des réformes ciblées ont été apportées dans certains secteurs réglementés par la CAJO, dont celles qui visent à assurer la viabilité à long terme du secteur des jeux de bienfaisance, ainsi que celles qui ont pour but de permettre aux Ontariennes et aux Ontariens et à leurs visiteurs de consommer de l'alcool de façon plus mature et moins restrictive.

Récemment, dans le cadre de l'initiative gouvernementale L'Ontario propice aux affaires, l'accent a été mis sur l'allégement du fardeau administratif pour les entreprises. À cette fin, la CAJO travaille de concert avec les intervenants de ses principaux secteurs d'activités afin d'explorer des possibilités de rationaliser et d'éliminer des aspects des règlements qui sont inefficaces ou excessifs. Pour nous assurer de prendre les

bonnes décisions, nous avons établi un processus officiel de consultation auprès des participants de l'industrie, qui comporte notamment la mise sur pied de projets pilotes aux fins de modernisation.

Au sein du secteur des jeux commerciaux, par exemple, la CAJO a mis sur pied un projet pilote portant sur une nouvelle approche fondée sur des normes à l'égard de la réglementation. Le but est d'établir des énoncés clairs quant aux risques liés à la réglementation, ainsi que des objectifs et des normes de contrôle qui orienteront les activités et les processus administratifs des exploitants. On vise, en général, à délaisser les règles trop normatives et complexes au profit d'une orientation simple en matière de réglementation qui permet aux exploitants de respecter les directives tout en profitant des occasions du marché. Ce changement a pour but d'accroître la souplesse opérationnelle et la responsabilité des exploitants tout en permettant à CAJO de mieux cibler ses efforts et ses ressources sur les préoccupations de base et les objectifs fondamentaux de la réglementation.

Des avantages significatifs devraient découler de la réglementation des jeux fondée sur des normes, dont les suivants :

- De meilleurs résultats en matière de réglementation, étant donné que la CAJO et les exploitants seront en mesure de mieux cibler les ressources sur les secteurs clés qui présentent le plus de risques, notamment pour l'intégrité des jeux.
- Réduction des coûts et allégement du fardeau administratif pour les exploitants, particulièrement ceux qui ont un bon dossier de conformité, ainsi que pour la CAJO.
- Plus grande marge de manœuvre pour les exploitants, ce qui leur permettra de s'adapter aux conditions du marché en évolution, ainsi qu'aux changements environnementaux et technologiques pour atteindre tant les objectifs opérationnels que réglementaires.

Le processus d'adoption par la CAJO d'une approche fondée sur des normes pour la réglementation comporte quatre étapes : 1) dresser la liste des risques liés à la réglementation; 2) élaborer des normes réglementaires et des objectifs de contrôle; 3) établir un milieu axé sur le contrôle des exploitants par l'entremise d'activités de contrôle; 4) évaluer l'efficacité et l'efficience globales de tout le système. Un projet pilote initial de six mois visant à appliquer l'approche fondée sur des normes pour les activités de marketing et de promotion des casinos a été mis en œuvre le 1er février 2011. On est en voie de préparer un deuxième projet pilote pour la sécurité et la surveillance, qui sera mis en œuvre plus tard en 2011.

Jeux de hasard sur Internet

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé son intention de lancer un programme des jeux de hasard sur Internet dans la province en 2012. Cette décision aura de nombreuses incidences réglementaires et opérationnelles pour la CAJO, qui est l'organisme de réglementation des jeux en Ontario. La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* actuelle prévoit un cadre à partir duquel on peut établir un mode de réglementation qui permettra d'atteindre les objectifs en matière de politiques publiques et d'intérêt public. Toutefois, la CAJO déploiera des efforts pour continuer d'adapter et de moderniser ce cadre pour faire en sorte que les jeux sur Internet sont exploités dans l'intérêt public et d'une façon responsable sur le plan social et financier, inspirant ainsi confiance au public. Puisque la CAJO est en voie d'adopter une approche fondée sur des normes, sur la conformité et sur le risque pour la réglementation, on s'attend à ce que ces principes soient intégrés au cadre. En prévision du lancement du programme des jeux de hasard sur Internet en 2012, la CAJO a aussi entrepris le processus d'examen des ressources internes et d'élaboration d'un plan pour accroître sa capacité de respecter toute nouvelle exigence opérationnelle.

Responsabilité sociale

La CAJO continue de définir et de préciser son rôle à l'égard de la promotion de la responsabilité sociale dans les secteurs des alcools et des jeux. En tant qu'organisme de réglementation, la CAJO exerce ses pouvoirs et s'acquitte de ses obligations dans l'intérêt public et en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale. À cette fin, les lois et les règlements dont elle veille à l'application renferment un certain nombre de dispositions portant précisément sur la promotion de la responsabilité sociale.

Par exemple, en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, il est interdit aux titulaires de permis d'autoriser l'ivresse dans

leur établissement et de vendre ou servir de l'alcool à des mineurs et des personnes ivres. De plus, les titulaires de permis et les fabricants sont tenus de faire preuve de responsabilité sociale lorsqu'ils font la publicité ou la promotion d'alcool. Ils ne doivent pas, par exemple, viser les mineurs ni associer la consommation d'alcool à la conduite d'un véhicule automobile ni à la réussite personnelle.

Dans le contexte des jeux, il y a des mesures en place pour faire en sorte que des personnes de moins de dix-neuf (19) ans ne puissent accéder à des lieux réservés aux jeux de style casinos, que des procédures strictes quant à l'accès au crédit pour les joueurs soient respectées et qu'il y ait des règlements pour s'assurer que la publicité n'incite pas les mineurs à jouer à des jeux de hasard et ne laisse pas entendre que les jeux de casinos favorisent des améliorations du style de vie.

La responsabilité de mettre au point une stratégie provinciale pour des jeux responsables incombe au ministère de la Santé et des Soins de longue durée et au ministère de la Promotion de la santé, mais la CAJO continue de collaborer de façon proactive avec de multiples partenaires gouvernementaux, de l'industrie et du public en vue de renforcer sa contribution dans cet important domaine. En 2010-2011, le conseil de la CAJO, en collaboration avec le Centre d'excellence en matière de jeux de l'organisme, a consulté les intervenants de l'industrie au sujet du cadre nécessaire pour assurer l'efficacité des programmes d'autoexclusion et des éléments que ces programmes devraient comporter. Au cours de la prochaine année, la CAJO mènera d'autres consultations auprès d'intervenants dans le cadre d'un plus vaste examen réglementaire des jeux responsables et du rôle approprié pour la CAJO dans ce tout nouveau domaine.

« L'Ontario propice aux affaires »

Cette initiative, qui touche l'ensemble du gouvernement, vise à alléger le fardeau de la réglementation pour les entreprises ontariennes, à favoriser la concurrence et à attirer de nouvelles entreprises dans la province. L'objectif global est de réduire de 25 % à 35 % le nombre d'exigences légales et réglementaires pour chaque secteur de programme.

À l'interne, la CAJO a pris un certain nombre de mesures qui correspondent aux objectifs globaux de l'initiative du gouvernement en allégeant le fardeau administratif et en adoptant une approche pour la réglementation qui vise à soutenir les entreprises. Mentionnons par exemple l'adoption d'une approche fondée sur des normes pour la réglementation du secteur des jeux qui donnerait une plus grande marge de manœuvre aux exploitants d'entreprises. Dans le secteur des alcools, le système de délivrance de permis en fonction du risque, les programmes de formation des titulaires de permis et les amendes sont tous des moyens qui aideront les titulaires de permis à respecter les exigences de façon à minimiser l'incidence sur les opérations commerciales.

La CAJO appuie les efforts du gouvernement visant à rationaliser les règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, tout particulièrement par l'entremise de modifications législatives adoptées au cours de cet exercice qui préparent la voie à ce qui suit :

- Établir un mode de réglementation fondé sur des normes et le risque en vue de la réglementation de nouveaux genres d'activités de jeu;
- Permettre des réformes qui rationaliseraient le processus de demande d'un permis de circonstance.

MESURES DE RESPONSABILITÉ DU GOUVERNEMENT

L'orientation stratégique globale de la CAJO continue de s'adapter aux priorités quant aux politiques publiques et aux objectifs financiers du gouvernement. La CAJO s'assure que ses priorités sont conformes à l'orientation du gouvernement et aux ressources disponibles pour fournir des services efficients qui sont pertinents compte tenu de l'évolution du milieu.

Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme

La responsabilité et la transparence du secteur des organismes constituent une priorité clé du gouvernement depuis plusieurs années. Le gouvernement a d'ailleurs pris des mesures pour renforcer sa surveillance de ce secteur. Des initiatives telles que l'adoption de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et la publication de la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du 26 janvier 2010 ont entraîné des changements internes pour appuyer les lignes directrices clés.

Le gouvernement a continué de mettre en œuvre de nouveaux mécanismes

pour assurer la responsabilité des organismes. Par exemple, le commissaire à l'intégrité passe désormais en revue les dépenses engagées par les membres du conseil et de la haute direction de la CAJO. De plus, l'organisme doit identifier les employés de la CAJO qui demandent le remboursement des dépenses les plus élevées et qui ne font pas partie de ces deux catégories afin de s'assurer que toutes les directives du gouvernement sur les dépenses sont respectées. Depuis le 1er avril 2010, ces dépenses sont affichées sur le site Web de la CAJO une fois qu'elles ont été revues et approuvées par le commissaire à l'intégrité. Autre exemple : l'instauration d'une nouvelle directive pour l'approvisionnement en vue d'accroître la transparence et la responsabilité dans ce domaine.

La CAJO est aussi assujettie à des examens et des vérifications par le gouvernement qui veut s'assurer que les fonds sont dépensés judicieusement et que les contribuables en ont pour leur argent.

Vérificateur général – Réglementation des casinos

En 2010-2011, le vérificateur général a effectué une vérification de l'optimisation des ressources à l'égard de la réglementation des jeux des casinos en vue d'évaluer l'efficience et l'efficacité des activités de réglementation de la CAJO dans ce domaine.

Le vérificateur général a reconnu que la CAJO a mis en place un cadre de réglementation exhaustif et que sa surveillance réglementaire de l'industrie des jeux des casinos est une des plus rigoureuses et des plus efficaces en Amérique du Nord.

La vérification visait à déterminer si les politiques, les procédures et les systèmes mis en place par la CAJO étaient adéquats pour assurer que les jeux des casinos se déroulent conformément aux politiques et aux mesures législatives établies. Cette vérification a aussi servi à examiner la capacité organisationnelle de la CAJO d'évaluer l'efficacité de toutes les activités de réglementation établies pour faire en sorte que les principes de l'honnêteté et de l'intégrité soient respectés et que les activités se déroulent dans l'intérêt public, et de présenter des rapports à ce sujet.

La vérification a révélé que les systèmes, les politiques et les procédures en place à la CAJO étaient adéquats pour veiller à ce que les casinos commerciaux, les casinos exploités par l'OLG et les installations de machines à sous dans des hippodromes soient exploités de façon équitable et honnête, que les employés des casinos sont honnêtes et supervisés efficacement, et que les jeux se déroulent de façon juste. Le rapport de vérification intégral se trouve à *www.auditor.on.ca*.

Le vérificateur général a fait cinq recommandations portant directement sur la réglementation des jeux des casinos. Ces recommandations ont trait à des domaines où la CAJO prend déjà des mesures proactives dans le cadre des initiatives d'inscription et d'application des lois fondées sur le risque, que le vérificateur général appuie entièrement, selon ce qui est indiqué dans son rapport.

APERÇU FINANCIER

OPÉRATIONS INTERNES ET SITUATION FINANCIÈRE
En raison de l'expansion considérable qu'ont connue les industries des alcools et des jeux depuis 1998 et de l'élargissement du mandat de réglementation de la CAJO au cours de cette période, l'organisme a dû apporter des changements pour accroître son efficience en vue de pouvoir répondre au besoin accru de services, spécialement dans un contexte de restrictions budgétaires pendant une longue période. On s'attend aussi à ce que le mandat de la CAJO soit élargi de nouveau en 2012 pour englober la réglementation des jeux de hasard sur Internet et d'autres nouveaux produits potentiels, dont les produits de jeux électroniques dans les salles de bingo.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la CAJO a continué d'appuyer les initiatives du gouvernement visant à maîtriser les coûts de prestation des services publics. Les membres du conseil et les employés de la CAJO ont suivi à la lettre les consignes concernant les restrictions de dépenses données par la fonction publique de l'Ontario (FPO), dont le plafonnement à 1,5 % des augmentations de salaire des personnes gagnant 150 000 $ ou plus. Ils ont aussi suivi l'exemple de la FPO pour la gestion des primes de rendement. En outre, au cours des quatre dernières années, la CAJO a cherché des moyens d'améliorer l'efficience et l'efficacité de ses opérations en effectuant notamment un examen détaillé de l'organisation et des processus administratifs.

La CAJO continue toutefois à faire face à des problèmes de financement. Elle travaille donc de concert avec le gouvernement dans le but d'évaluer et de mettre en œuvre des stratégies à long terme, dont une vaste stratégie de financement durable, axé sur le recouvrement des coûts, qui contribuera à faire en sorte que la confiance, la sécurité et l'intérêt du public soient maintenus au sein des industries des alcools et des jeux. La stratégie de financement devra aussi tenir compte des fonds supplémentaires qui seront nécessaires pour réglementer les nouveaux produits, liés notamment aux jeux sur Internet, qui risquent d'être lancés sur le marché ontarien.

Au cours des quatre dernières années, la CAJO a cherché des moyens **d'améliorer l'efficience et l'efficacité** de ses opérations en effectuant notamment un examen détaillé de l'organisation et des processus administratifs.

Total des dépenses de programmes pour 2009-2010

59 334 165 $

Total des dépenses de programmes pour 2010-2011

62 056 154 $

BUDGET DE FONCTIONNEMENT – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2010-2011

La CAJO dépose au Trésor du gouvernement tous les fonds qu'elle perçoit et assume ses frais de fonctionnement à partir d'un crédit budgétaire distinct qui fait partie du budget des dépenses du gouvernement. Bien que la responsabilité de surveillance de la CAJO ait été confiée au ministère du Procureur général en août 2010, le crédit budgétaire pour la CAJO était compris dans le budget des dépenses du ministère des Services aux consommateurs pour l'exercice 2010-2011.

Tableau 7 – Revenus et dépenses pour l'exercice 2010-2011

Exercice	2009-2010	2010-2011
Revenus		
Droits et redevances	491 398 095 $	202 641 113 $
Total	**491 398 095 $**	**202 641 113 $[1]**
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	46 564 403 $	49 819 941 $
Autres charges directes de fonctionnement	12 769 762 $	12 236 213 $
Moins les recouvrements	(19 791 229 $)	(24 089 113 $)
Total	**39 542 936 $**	**37 967 041 $**

[1] *La Beer and Wine Tax Act, 2009 a transféré la responsabilité de percevoir les taxes sur la bière et le vin au ministère du Revenu à compter du 1er juillet 2010.*

Les recouvrements pour 2010-2011 englobent des montants provenant d'annonces pour les permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité (droits facturés directement aux auteurs de demande) et à l'inscription, ainsi que de la réglementation des loteries de l'OLG (payés par l'OLG).

ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO

ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO

LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

La CAJO a continué de dispenser un service à la clientèle accessible et adapté aux besoins des personnes handicapées. La Politique relative à l'accessibilité du service à la clientèle de la CAJO, établie en fonction des responsabilités de l'organisme prévues dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Règlement de l'Ontario 429/07, fournit de la formation de façon permanente à tous les membres du personnel de l'organisme pour qu'ils sachent comment appliquer cette politique.

PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

En vue d'appuyer l'orientation stratégique globale de la CAJO consistant à améliorer le service à la clientèle, à renforcer les processus administratifs et à améliorer les capacités quant à la technologie de l'information, un examen de l'architecture de l'information a été effectué afin d'évaluer l'infrastructure en place et de déterminer l'approche à adopter par la CAJO pour la planification et l'investissement liés à la technologie de l'information (TI) de manière à atteindre les objectifs de son programme global. Le plan relatif à la TI vise à fournir un système d'information intégré pour l'entreprise qui améliorera le service à la clientèle et la transmission d'information, automatisera les processus manuels et fera en sorte que l'information soit davantage accessible au sein de l'organisation et pour les clients et les intervenants externes.

La première étape du plan consistait à établir le cadre principal comportant les modèles et les normes, ainsi que l'infrastructure technique pour permettre la conception de futurs systèmes administratifs.

Certains projets importants ont été achevés en 2010-2011, dont les suivants :

- Le lancement du nouveau site Web de la CAJO, qui appuiera la prestation de services électroniques;
- La modernisation du système de billets à fenêtres;
- La divulgation des charges publiques sur le site Web de la CAJO;
- La mise au point d'un prototype d'un système de gestion de documents et d'un nouveau site intranet;
- La mise au point d'un prototype de formulaires électroniques disponibles sur demande pour appuyer les futures capacités de prestation de services électroniques.

PLAN RELATIF AUX RESSOURCES HUMAINES

Dans le but d'appuyer l'objectif de la CAJO de maximiser le potentiel des employés, le plan relatif aux ressources humaines fournit une piste pour l'établissement d'un milieu de travail qui valorise les employés et qui répond aux besoins de perfectionnement, tant pour la Commission que pour l'employé. Voici certaines des réalisations clés à cet égard :

- Les prix d'excellence de la CAJO, qui reconnaissent les contributions des employés et des équipes, continuent d'être décernés chaque année;
- On a mis sur pied un programme d'apprentissage et de perfectionnement au sein de l'organisme qui met l'accent sur le bien-être et le leadership;
- Des possibilités de détachement et de perfectionnement sont offertes aux employés dans le cadre de la stratégie de recrutement et de maintien en poste de la CAJO.

En vue d'établir un milieu de travail sain et d'améliorer ainsi le moral et la satisfaction au travail et de réduire l'absentéisme, la CAJO a entrepris l'élaboration d'un programme axé sur la santé et le mieux-être de tous les employés. On a commencé par mener un sondage sur la participation des employés en février 2010. Les résultats du sondage servent de point de référence pour l'élaboration d'un programme de mieux être pour les employés.

COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

Plan de communications

La CAJO a poursuivi la mise en œuvre des recommandations qui ont découlé de l'examen portant sur les communications qui a été effectué en 2008 par la société Hill & Knowlton. À la lumière de ces recommandations, on a élaboré un plan échelonné sur trois ans pour obtenir les résultats visés et favoriser l'amélioration des communications internes et externes pour les clients, les intervenants, les membres du public et les employés de la CAJO. Voici les principaux éléments de ce plan :

- Le réaménagement des sites Internet et intranet de la CAJO en vue de la prestation de services électroniques;
- Des programmes de relations publiques et de sensibilisation visant à appuyer la stratégie relative à la conformité de la CAJO;

- Un accent renouvelé sur la formation et le perfectionnement des employés, et les séances d'information;
- Un service à la clientèle amélioré pour les intervenants; et
- Des communications internes améliorées pour les membres du personnel.

À la fin de l'exercice 2010-2011, presque toutes les recommandations avaient été mises en œuvre.

Relations avec les médias

La CAJO a adopté une stratégie à l'égard des relations avec les médias qui aide à renseigner, au moment opportun, le public, les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites sur les responsabilités et les activités de la CAJO à l'égard de la délivrance de permis et de licences et de l'application des lois relativement aux industries des alcools et des jeux de la province. La CAJO a tenu des conférences de presse lorsqu'on a apporté des modifications aux lois, aux règlements et aux politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que lorsque des décisions ont été rendues par le conseil. En 2010-2011, la CAJO a répondu à 196 demandes de renseignements de la part de divers médias.

Site Web de la CAJO

La CAJO s'est engagée à fournir des renseignements exacts et à jour à ses clients en ayant recours à un certain nombre de moyens de communication, dont Internet. Le site Web de la CAJO (*www.agco.on.ca*) permet aux clients et au grand public d'accéder facilement et au moment voulu à des renseignements sur les politiques relatives aux alcools et aux jeux administrées par la CAJO. Il renferme tous les formulaires de demande d'inscription et de permis et licence, les guides d'instructions, ainsi que les publications, les rapports annuels et les bulletins de la CAJO. En 2010-2011, on a accédé 372 237 fois au site Web de la Commission.

En juillet 2010, la CAJO a entrepris un projet visant à réaménager son site Web dans le but notamment d'y ajouter plusieurs nouvelles fonctions et d'en faciliter la consultation. Le nouveau site Web constitue aussi un élément fondamental de la stratégie relative à la TI de la CAJO, qui prévoit la prestation de services électroniques aux intervenants. Depuis que le nouveau site Web est en place, le nombre de fois que les utilisateurs cliquent lorsqu'ils consultent le site a beaucoup diminué, ce qui indique qu'ils trouvent plus facilement ce qu'ils cherchent.

AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Dans le cadre de son programme de prestation des services, la CAJO fournit aux clients un service personnel à guichet unique par l'entremise de son Service à la clientèle. Au cours de 2010-2011, les employés de ce service ont aidé plus de 116 050 personnes qui désiraient se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui voulaient obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet des activités de la CAJO. Ils ont aussi répondu à plus de 14 522 personnes au comptoir du Service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, plus de 37 748 clients ont eu recours au système intégré de messages téléphoniques enregistrés de l'organisme pour obtenir de l'information. Les membres du personnel du Service à la clientèle ont également répondu à 4 154 demandes de renseignements par courriel. Au total, il y a eu plus de 170 000 prises de contact.

Fois au site Web de la Commission

372 237

Demandes de renseignements de la part de divers médias repondu par la CAJO

196

Avec qui communiquer pour le service à la clientèle

~170 000

ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO

En 2010-2011, les améliorations suivantes ont été apportées au service à la clientèle :

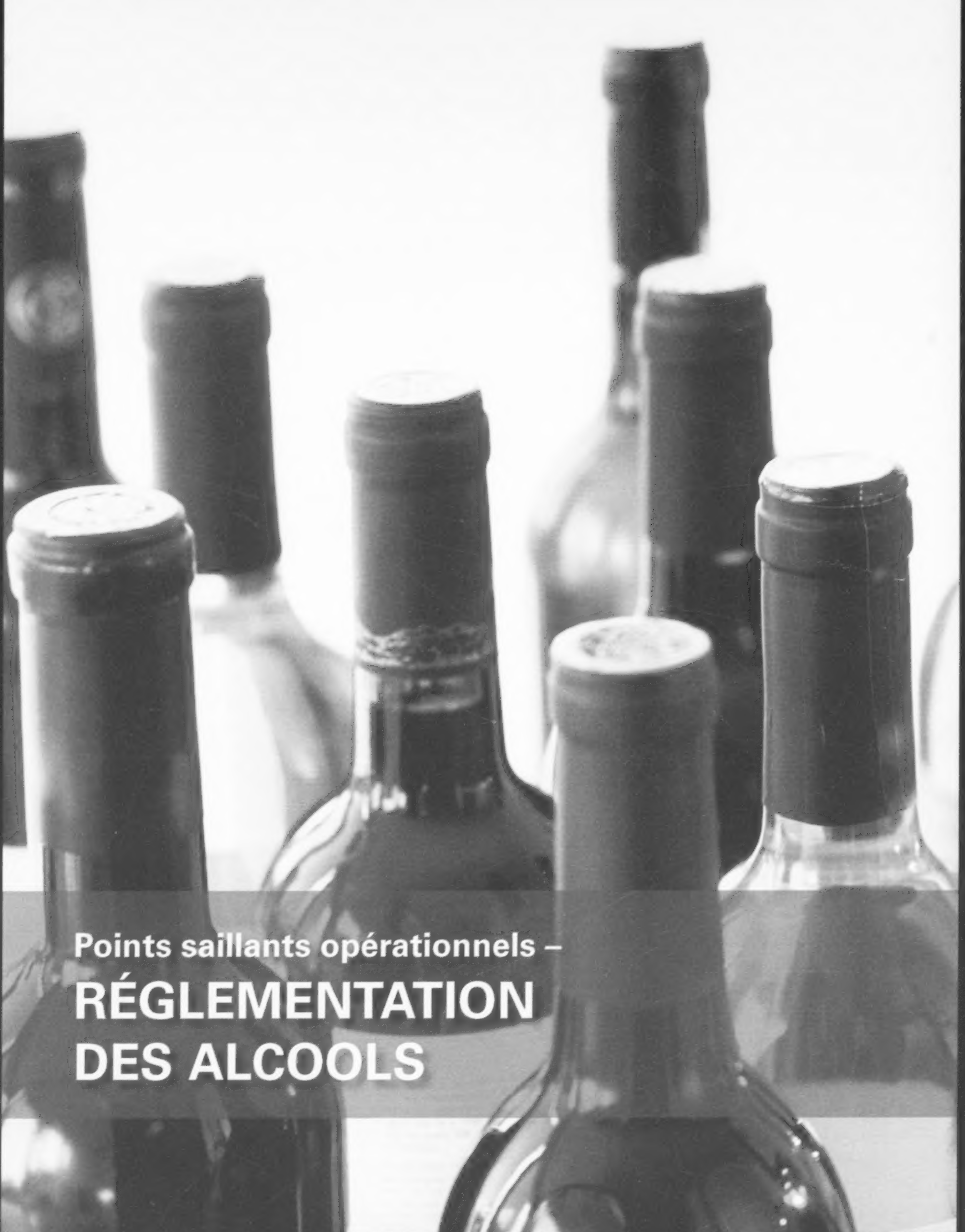
- Un processus officiel de traitement des plaintes a été établi. Un document intitulé « Règlement des plaintes » a été publié en 2010-2011. Ce document décrit les processus en place pour traiter tous les genres de plaintes que peut recevoir la CAJO, que ce soit au sujet d'un titulaire de permis ou licence, d'une personne ou entreprise inscrite, ou encore au sujet des services que nous dispensons, ou d'un employé ou d'un membre du conseil de la CAJO.
- On a élaboré des normes de service à la clientèle qui se greffent au processus de traitement des plaintes et aux normes déjà en place pour respecter les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'élaboration de normes de service à la clientèle s'inscrit dans le cadre d'un plus vaste engagement pris par le gouvernement de faire en sorte qu'une approche fondée sur des normes soit adoptée pour le règlement des plaintes et les services à nos clients. Les nouvelles normes de service à la clientèle seront instaurées au cours de l'été 2011.
- Un certain nombre d'améliorations ont été apportées à la technologie du centre d'appel de la CAJO. Le Service à la clientèle de la CAJO peut répondre plus rapidement aux demandes de renseignements grâce à une plateforme plus conviviale, qui a permis d'améliorer considérablement la prestation des services.

ÉCOLOGISATION DE LA CAJO – INITIATIVES ÉCOLOGIQUES

En 2009, la CAJO a mis sur pied un ÉCO comité ayant pour mandat d'établir un milieu de travail plus écologique, de réduire les coûts et de contribuer à la protection de l'environnement dans son ensemble. Ce comité est dirigé par des employés représentant chaque direction de l'organisme. Il est chargé d'élaborer et de mettre en oeuvre des initiatives et des programmes qui inciteront les employés à réutiliser, réduire et recycler.

Un certain nombre d'initiatives ont été mises en œuvre au cours de l'exercice, dont la publication régulière, par voie électronique, d'un bulletin interne sur l'environnement, la participation à des programmes et des conférences du Bureau d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario, l'appui du programme Bet On Green de l'OLG par les employés de la CAJO qui travaillent dans les installations de l'OLG, la mise sur pied de séances d'information le midi à l'intention des membres du personnel, la participation annuelle à l'initiative « 20 Minute Cleanup » de Toronto et la préparation d'un guide pour les réunions écologiques. L'ÉCO comité a aussi accueilli la fondation David Suzuki pour un atelier d'une demi-journée sur l'amélioration des capacités d'écologisation de l'organisme.

En outre, chaque direction de la CAJO a entrepris un examen de ses processus opérationnels pour déterminer là où il serait possible de réduire l'utilisation de papier sans compromettre l'intégrité des services que nous offrons. Voici certains des changements qui ont découlé de cet examen : impression recto verso des documents, réduction des listes de distribution de copies papier, balayage et envoi par courriel de documents au lieu de les copier, réduction des approbations de copies papier télécopiées et remplacement par des approbations par courriel, préparation de manuels électroniques au lieu de manuels imprimés sur papier, etc. On estime que ces changements permettront de réduire notre utilisation d'au moins 100 000 feuilles par année.



Points saillants opérationnels – RÉGLEMENTATION DES ALCOOLS

Le nombre d'infractions à la *Loi sur les permis d'alcool* diminue au fur et à mesure que les titulaires de permis sont davantage sensibilisés, que les ressources de la CAJO sont utilisées plus judicieusement et que les risques sont réduits.`

PERMIS D'ALCOOL ET DE CIRCONSTANCE DÉLIVRÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL*

En 2010-2011, le nombre de permis d'alcool et de circonstance délivrés par la CAJO a été relativement le même que pour l'exercice précédent.

Tableau 8 – Permis d'alcool et de circonstance délivrés

Exercice	2009-2010	2010-2011
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	16 659	16 644
Centres de fermentation libre-service	600	597
Services de livraison d'alcool	291	306
Fabricants	244	265
Représentants de fabricants	755	775
Total	**18 549**	**18 587**
Avis de proposition	832	642
Ordre de payer une amende	83	80
Examens de plaintes au sujet de publicités d'alcool	38	19
Permis de circonstance délivrés	61 587	62 221

RESPECTER LES PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

Réforme du programme des permis de circonstance

En 2010-2011, la CAJO a poursuivi ses efforts à l'égard d'initiatives qui appuient les objectifs de la stratégie « L'Ontario propice aux affaires » du gouvernement en ce qui a trait à la réforme de la *Loi sur les permis d'alcool*. Cela englobait la rationalisation et la simplification du programme de permis de circonstance, qui permet à des personnes ou des organisations de servir de l'alcool lors d'événements spéciaux. Dans le cadre de cette réforme, le ministère du Procureur général, en collaboration avec la CAJO, a mené des consultations auprès des intervenants en 2010-2011 pour obtenir des commentaires sur les changements proposés au programme. Les intervenants étaient en faveur des changements proposés, qui simplifient le système de délivrance des permis et le cadre de réglementation. Ces changements devraient être apportés en plusieurs phases au cours de 2011 et 2012.

Approche fondée sur la conformité pour la réglementation des alcools

On a fait d'autres progrès en vue d'axer davantage la réglementation des alcools sur la conformité. Le personnel de la CAJO a continué d'améliorer la stratégie et, dans certains cas, a étoffé les programmes en vue d'obtenir un meilleur taux de conformité. Les programmes suivants constituent des éléments clés de la stratégie :

- Application des lois en fonction du risque;
- Délivrance des permis en fonction du risque;
- Amendes;
- Relations publiques et sensibilisation.

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

La Direction des enquêtes et des inspections de la CAJO, qui relève du Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la Police provinciale de l'Ontario affecté à la CAJO, continue de mettre en œuvre une approche fondée sur le risque pour les inspections de locaux pourvus d'un permis en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, la surveillance de locaux pourvus d'un permis d'alcool aux fins de conformité avec la *Loi sur les permis d'alcool* et les enquêtes menées à la suite de plaintes ou d'infractions à la *Loi sur les permis d'alcool*, parfois en collaboration avec les services policiers locaux.

Au cours de cet exercice, la Direction des enquêtes et des inspections a effectué **23 683** inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool, celles-ci s'ajoutant à **2 383** projets conjoints, pour un total de **26 066** inspections relatives aux alcools.

Renforcement de la conformité – Partenariats avec des municipalités et des organismes d'application des lois

La CAJO a continué de favoriser une meilleure coordination et de meilleures relations avec d'autres organismes provinciaux et locaux en ce qui a trait à l'application des lois régissant les alcools en fournissant de l'aide et des conseils à nos partenaires en vue d'augmenter les taux de conformité et de renforcer les activités d'application de la *Loi sur les permis d'alcool* à l'échelle de la province.

Total des inspections relatives aux alcools effectuées par la CAJO

26 066

Dans de nombreuses municipalités, la CAJO fait partie d'une équipe municipale officielle d'application des lois intégrée, regroupant les services de police, d'incendie et de santé locaux, ainsi que les organismes chargés des règlements et de la délivrance de permis; dans d'autres municipalités, la CAJO participe à des opérations conjointes avec des organismes locaux au besoin. Cette approche est particulièrement bien établie pour l'application des lois régissant les alcools dans le district des divertissements de Toronto, où les membres d'un comité formé de représentants de la CAJO, de la ville de Toronto et des organismes d'application des lois se rencontrent pour échanger de l'information et se pencher sur certaines questions.

La CAJO, en collaboration avec l'Association des chefs de police de l'Ontario, parraine un programme de prix annuels devant être décernés aux services de police qui ont accru leurs efforts à l'égard de l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Deux prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools sont présentés chaque année, le premier à un organisme comptant plus de 500 agents et le second, à un organisme en comptant moins de 500. Les prix

de 2010 ont été décernés aux services policiers régionaux de Waterloo et aux services policiers communautaires de Cornwall lors du congrès annuel de l'Association en juin.

En 2010-2011, la CAJO a élaboré deux programmes éducatifs sur l'application des lois régissant les alcools, à l'intention des organismes locaux d'application des lois :

- En collaboration avec l'Ontario Police Training Video Alliance (OPTVA), elle a produit une vidéo de formation pour les policiers de première ligne sur l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*, et sur les façons dont les organismes locaux d'application des lois peuvent collaborer avec la CAJO pour prendre des mesures contre les établissements locaux problématiques afin de les amener à se conformer à la loi; et
- Elle a publié une brochure format de poche pour les policiers intitulée « Application des lois régissant les alcools en Ontario : Guide pour les agents de police », qui résume les principaux points de la vidéo de l'OPTVA.

RELATIONS PUBLIQUES ET ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

Au cours de l'exercice, la CAJO a étoffé son programme de relations publiques en fournissant davantage de renseignements aux titulaires de permis et en organisant des séances de formation gratuites à l'échelle de la province sur des aspects fondamentaux de lois s'appliquant aux titulaires de permis de vente d'alcool. Voici des statistiques au sujet de ces séances :

- 44 séances organisée dans 24 collectivités;
- 2 627 personnes y ont assisté (60 % de propriétaires et de gérants, 72 % comptant plus de 5 ans d'expérience dans l'industrie);
- 1 018 établissements représentés;
- Commentaires positifs de la part des participants : 89 % ont trouvé que la séance était utile; 86 % ont appris quelque chose; 82 % recommanderaient la séance;
- 20 147 documents de formation ont été distribués lors des séances.

Les titulaires de permis et leurs employés ont accès à un certain nombre de documents, dont les suivants :

- Les lois sur l'alcool et vous – Guide pour les employés d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool;
- Les lois sur l'alcool et vous Plus – Guide pour les propriétaires et les gestionnaires d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool;
- Feuillets de renseignements Service responsable sur une variété de sujets.

On peut se procurer ces documents sur le site Web de la CAJO, lors de salons professionnels et de séminaires, directement auprès des inspecteurs de la CAJO et, sur demande, auprès de représentants du Service à la clientèle.

RÉSULTATS GLOBAUX – APPROCHE FONDÉE SUR LA CONFORMITÉ POUR LA RÉGLEMENTATION DES ALCOOLS

La nouvelle approche à multiples facettes de la CAJO à l'égard de la réglementation donne des résultats positifs. Partout en Ontario, l'instauration de programmes fondés sur le risque et la conformité aident les titulaires de permis à se conformer.

Le nombre d'infractions à la *Loi sur les permis d'alcool* diminue au fur et à mesure que les titulaires de permis sont davantage sensibilisés, que les ressources de la CAJO sont utilisées plus judicieusement et que les risques sont réduits. Par exemple, en 2008-2009, 13 046 infractions ont été consignées à l'échelle de la province. L'année suivante, ce nombre est passé à 8 610, soit une diminution de 34 %, même si le nombre d'inspections et d'inspecteurs de la CAJO est resté sensiblement le même.

On a aussi constaté une diminution du nombre de suspensions en Ontario. Cela a résulté de la diminution du nombre d'infractions et de l'instauration d'un système d'amendes, qui constitue un outil supplémentaire pour assurer la conformité.

En 2007, il y a eu 456 suspensions dans la province, ce qui représente 3 % des titulaires de permis de vente d'alcool. À la fin de 2008, ce nombre était passé de 456 à 416, soit une diminution de 9 % par rapport à l'année précédente. En 2009, ce nombre a encore diminué pour se situer à 352. Cela équivaut à une baisse de 22 % en deux ans à peine.

Points saillants opérationnels –

ACTIVITÉS DE JEU EXPLOITÉES PAR L'OLG

ACTIVITÉS DE JEU EXPLOITÉES PAR L'OLG

L'approche à multiples facettes adoptée par la CAJO à l'égard de la réglementation, est une approche axée sur les partenariats pour faire en sorte que les activités de jeu exploitées par l'OLG se déroulent dans l'intérêt public en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale.

À l'heure actuelle, la CAJO réglemente les activités de jeu exploitées par l'OLG suivantes :

- Les jeux commerciaux, qui englobent :
  - 4 casinos commerciaux
  - 6 casinos exploités par l'OLG
  - 17 salles de machines à sous dans des hippodromes
- Les loteries provinciales, qui englobent des produits tels que des billets à gratter et des jeux qui permettent aux personnes de choisir des numéros et d'obtenir leurs billets d'un terminal (Lotto 6/49, Lotto Max, Pro Line, etc.).

L'approche à multiples facettes adoptée par la CAJO à l'égard de la réglementation, qui englobe les activités d'inscription des participants, d'inspection et d'assurance de la conformité, la mise à l'essai du matériel (soit les machines à sous), les vérifications et les enquêtes, est une approche axée sur les partenariats avec les principaux intervenants pour faire en sorte que les activités de jeu exploitées par l'OLG (les jeux dans les établissements et les loteries) se déroulent dans l'intérêt public en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale.

1. RÉGLEMENTATION DES CASINOS COMMERCIAUX, DES CASINOS EXPLOITÉS PAR L'OLG ET DES SALLES DE MACHINES À SOUS DANS DES HIPPODROMES

VUE D'ENSEMBLE

La CAJO collabore de façon proactive avec l'OLG et les personnes et entreprises inscrites pour les jeux en vue de régler tout problème pouvant surgir et de renforcer ensemble le cadre de réglementation de l'industrie. Ces efforts de collaboration ont facilité l'établissement d'approches pour la réglementation qui sont plus efficaces et plus efficientes, et ils ont permis d'augmenter la souplesse opérationnelle, d'accroître la responsabilité des exploitants et des personnes et entreprises inscrites et, si possible, de repérer des synergies en matière de réglementation avec d'autres secteurs régis par la CAJO.

La CAJO inscrit les employés, approuve le matériel de jeu électronique et les règles du jeu, effectue des inspections à des fins de conformité, mène des enquêtes et effectue des vérifications, tant prévues qu'aléatoires, dans les 27 établissements de jeu commerciaux de l'Ontario afin d'aider à assurer la conformité aux règlements et la confiance du public à l'égard des jeux des casinos de la province.

Tableau 9 – Nombre de machines à sous et de tables de jeu dans les établissements de jeux commerciaux de l'Ontario

Casinos exploités par l'OLG	Nbre de machines à sous	Nbre de tables de jeu	Endroit	Ouverture au public
OLG Casino Brantford	539	55	Brantford	19 novembre 1999
Great Blue Heron Charity Casino	523	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	480	25	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	447	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	496	23	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	452	14	Thunder Bay	30 août 2000
Casinos commerciaux	**Nbre de machines à sous**	**Nbre de tables de jeu**	**Endroit**	**Ouverture au public**
Casino Niagara	1,636	40	Niagara Falls	9 décembre 1996
Niagara Fallsview Casino Resort	3,121	132	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2,460	123	Orillia	31 juillet 1996
Caesars Windsor	2,330	86	Windsor	Prov. : mai 1994 Perm. : 29 juillet 1998
Machines à sous dans des hippodromes	**Nbre de machines à sous**		**Endroit**	**Ouverture au public**
Ajax Downs	800		Ajax	2 mars 2006
OLG Slots at Clinton Raceway	123		Clinton	26 août 2000
OLG Slots at Dresden Raceway	116		Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	782		Dundas	13 octobre 2000
Fort Erie Racetrack	401		Fort Erie	11 septembre 1999
Georgian Downs	1 000		Barrie	29 novembre 2001
Grand River Raceway	240		Elora	6 décembre 2003
OLG Slots at Hanover Raceway	131		Hanover	21 février 2001
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452		Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	450		Peterborough	24 novembre 1999
Mohawk Raceway	859		Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 274		Ottawa	18 février 2000
Sudbury Downs Raceway	370		Sudbury	28 novembre 1999
OLG Slots at Western Fair	750		London	30 septembre 1999
OLG Slots at Windsor Raceway	750		Windsor	18 décembre 1998
Woodbine Raceway	2 204		Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	185		Woodstock	22 juin 2001

INSCRIPTIONS LIÉES AUX JEUX – ÉTABLISSEMENTS DE JEUX COMMERCIAUX

Toute personne ou entreprise qui désire fournir des biens ou des services ou travailler pour un casino commercial, un casino exploité par l'OLG ou une salle de machines à sous dans un hippodrome doit être inscrite en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (sauf en cas d'exemption). À cet égard, le registrateur mène une enquête sur la moralité, l'intégrité et la responsabilité et les compétences sur le plan financier de ces personnes ou entreprises en vue de déterminer si elles sont aptes à être inscrites.

Tableau 10 – Nombre d'inscriptions liées aux jeux dans les casinos commerciaux, les casinos exploités par l'OLG et les salles de machines à sous dans des hippodromes

Exercice	2009-2010	2010-2011
Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu	2 493	2 377
Employés associés au jeu	15 646	15 233
Total	18 139	17 610
Ordres de payer une amende	1	0
Avis d'ordre envisagé	34	13

Inspections à des fins de conformité

La Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux de la CAJO effectue des inspections et des vérifications, prévues et aléatoires, en vue de s'assurer que les casinos commerciaux, les casinos exploités par l'OLG et les salles de machines à sous dans des hippodromes se conforment à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, à la *Loi sur les permis d'alcool*, aux politiques approuvées, aux modalités d'inscription et aux mesures visant la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement d'activités terroristes en Ontario. La Direction est aussi chargée d'approuver et de surveiller les mesures de contrôle interne pertinentes, ainsi que les politiques et les procédures de surveillance et de sécurité, pour faire en sorte que les activités des casinos en Ontario se déroulent selon les principes de l'honnêteté et de l'intégrité en inspirant confiance au public. Si des risques de non conformité ou autres sont décelés, la CAJO travaille de façon proactive avec les personnes ou entreprises inscrites pour les jeux afin de régler les préoccupations soulevées et, lorsque cela est nécessaire, elle prend des mesures administratives. De plus, la CAJO mène des enquêtes et donne suite aux plaintes concernant des questions liées à la réglementation à d'établissements de jeu.

En 2010-2011, Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux a effectué 3 150 inspections relatives aux jeux, qui ont donné lieu à 902 rapports de mesures correctives. La Direction a aussi effectué 134 inspections liées aux alcools à des sites de jeu, qui ont entraîné 38 de ces rapports.

Vérification et protocole d'entente signé avec CANAFE

Dans le cadre de son approche globale consistant à collaborer avec d'autres organismes du gouvernement, la CAJO a travaillé en étroite collaboration avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) en ce qui a trait à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes dans des établissements de jeu. Un protocole d'entente a été signé par les deux parties en 2004. On continue d'améliorer la collaboration entre les deux organisations en vue de renforcer les voies de communication, d'échanger des renseignements lorsque cela est indiqué et d'aider tant la CAJO que le CANAFE à remplir leur mandat en matière de réglementation. En 2009, les deux parties se sont engagées à participer à un projet pilote visant à renforcer la relation et la communication entre les deux organismes. La CAJO est le premier organisme de réglementation des jeux au Canada à prendre part à un projet pilote de ce genre. Ce projet a fait l'objet d'un examen à la fin de l'exercice et il a été déterminé par toutes les parties qu'il fonctionnait bien. On a donc décidé

d'en faire un projet permanent, établissant ainsi des liens permanents encore plus étroits entre les deux organisations. On envisage maintenant d'adopter ce nouveau mode de collaboration dans d'autres provinces.

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification dans un établissement de jeux commerciaux, il met l'accent sur la conformité de cet endroit à son manuel de contrôle interne pour s'assurer qu'il respecte les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2001 sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et de tous les règlements pertinents. En 2010-2011, la Direction a effectué 19 vérifications dans des établissements de jeux commerciaux en Ontario. La CAJO travaille de concert avec les établissements de jeu pour élaborer des plans visant à régler les questions soulevées lors de la vérification. On procède à des vérifications de suivi pour s'assurer que les plans sont mis en œuvre et qu'ils sont efficaces.

APPROBATIONS DU MATÉRIEL ET DES SYSTÈMES DE JEU ÉLECTRONIQUES

Mise à l'essai du matériel et des systèmes de jeu électroniques

La CAJO s'assure que tout le matériel de jeu électronique de la province respecte des normes rigoureuses visant à protéger l'intégrité technique de ce matériel. Ainsi, tout le matériel électronique (machines à sous, tables de jeu électronique, batteurs de cartes, etc.) et les systèmes de gestion des jeux (surveillance des machines à sous, billets électroniques, jeux progressifs, etc.) sont mis à l'essai pour en vérifier l'intégrité technique, la sécurité et la capacité de faire l'objet de vérifications selon les normes techniques minimales de l'Ontario établies par le registrateur. La mise à l'essai est effectuée par le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques interne de la CAJO à l'aide du matériel et des systèmes qui sont utilisés ou doivent être utilisés dans les établissements de jeu. Voici certaines des mises à l'essai effectuées par ce laboratoire :

- Simulation mathématique et vérification de la rentabilité des jeux et des chances de gagner;
- Mise à l'essai du système qui génère des numéros au hasard pour s'assurer que les résultats des jeux sont le fruit du hasard;
- Émulation par ordinateur du matériel de jeu pour s'assurer du paiement des prix;
- Vérification de l'interopérabilité des systèmes pour l'émission des billets, la surveillance des machines à sous et les systèmes de jeux progressifs et le matériel de jeu.

À la lumière des résultats des mises à l'essai, le registrateur détermine si l'installation du matériel ou des systèmes dans des établissements de jeu de l'Ontario peut être approuvée. Seuls le matériel et les systèmes approuvés par le registrateur peuvent être installés et utilisés dans les sites de jeu. Il faut toujours à la CAJO 31 jours en moyenne pour approuver du nouveau matériel de jeu ou de nouveaux systèmes.

La CAJO a des préposés aux jeux électroniques dans les casinos et les salles de machines à sous dans des hippodromes, qui sont chargés d'inspecter le nouveau matériel de jeu électronique, d'effectuer des vérifications aléatoires du matériel de jeu électronique approuvé et de procéder à des inspections des nouvelles installations et des modifications aux machines à sous.

En 2010-2011, les membres du personnel de la Direction des jeux électroniques de la CAJO ont inspecté 46 546 dispositifs de jeu électroniques, dont des machines à sous, en interrompant au minimum les activités de jeu. Lors de ces inspections, 4 391 problèmes ont été décelés :

- On a repéré 3 460 problèmes relatifs à des dispositifs de jeu lors de leur inspection avant que leur utilisation par le public ne soit approuvée (mauvais logiciel installé, tables de jeu non approuvées activées, etc.). Ces dispositifs n'ont pas été approuvés jusqu'à ce qu'une mesure corrective ne soit prise par l'établissement et qu'ils soient acceptés lors de l'inspection.
- 903 problèmes ont été décelés lors de vérifications aléatoires des dispositifs et ils ont été rapidement rectifiés par l'établissement (p. ex., panneau des boutons ne fonctionnant pas, serrures lâches, etc.) afin d'être mis à la disposition des clients une fois le problème réglé.
- Les inspecteurs des jeux électroniques ont découvert 28 cas où des dispositifs qui ne fonctionnaient pas correctement (valeur incorrecte affichée). Ces dispositifs ont été mis hors service immédiatement.

Parmi les dispositifs de jeu électronique à la disposition des clients, les inspecteurs des jeux électroniques ont découvert, lors d'inspections de suivi, que 28 ne fonctionnaient pas correctement, ce qui pouvait avoir une incidence sur l'intégrité des jeux. Ces dispositifs ont été mis hors service sur-le-champ. Tous les autres problèmes décelés lors de vérifications aléatoires des dispositifs, pendant

qu'ils étaient en service et non (903), ont été rapidement rectifiés (p. ex., serrure lâche, panneau des boutons ne fonctionnant pas, écran tactile devant être calibré, etc.). Les dispositifs ont donc été remis à la disposition des clients une fois le problème réglé, ayant ainsi une incidence minimale sur les recettes des jeux.

Programme d'assurance de la qualité pour le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

Une des initiatives clés de la CAJO et de la Direction des jeux électroniques a été l'élaboration d'un programme officiel d'assurance de la qualité pour le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques.

Dans le cadre du programme d'assurance de la qualité, on établira un système officiel pour la qualité qui contribuera à améliorer continuellement la qualité des résultats des mises à l'essai, ainsi que l'efficience et l'efficacité du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques. La certification de ce laboratoire en fonction d'une norme internationale constitue une preuve, fournie par une tierce partie, qu'il a les capacités nécessaires pour effectuer les essais qui s'imposent afin de s'assurer que le matériel de jeu et les systèmes de gestion des jeux satisfont les exigences d'utilisation en Ontario. La reconnaissance d'une tierce partie renforcera la réputation du Laboratoire; la CAJO ne connaît pas d'autre organisme de réglementation des jeux qui a un laboratoire interne certifié pour les jeux.

La norme de certification reconnue à l'échelle internationale pour l'assurance de la qualité des laboratoires de mise à l'essai est la norme ISO/IEC 17025:2005. Cette norme guide les laboratoires à l'aide de la norme de management de la qualité ISO9001:2000 à laquelle se greffent des exigences techniques supplémentaires pour les laboratoires d'étalonnages et d'essais. La norme ISO/IEC 17025:2005 porte sur des questions de management de la qualité telles que : les systèmes de gestion, le contrôle des documents, la prestation des services, le contrôle de la mise à l'essai non conforme, dont des mesures préventives et correctives, les contrôles des dossiers, les vérifications internes et les examens de gestion.

Elle porte aussi sur des questions touchant les exigences techniques telles que les compétences techniques du personnel, l'équipement d'essai et l'environnement du Laboratoire, les procédures d'essai et la validation des procédures, la participation à des programmes de vérification de la compétence avec d'autres laboratoires, et des directives pour le contenu des rapports d'essai générés.

Pour obtenir la certification ISO/IEC 17025:2005, une vérification de certification doit être effectuée par un évaluateur externe possédant une expertise technique dans les procédures et l'équipement de mise à l'essai qui font l'objet de l'inspection. Cette vérification, qui est aussi effectuée tous les deux ans une fois que la certification a été accordée, permet d'assurer qu'il y a toujours conformité à la norme et de déceler toute amélioration devant être apportée par le Laboratoire. En plus de la vérification biennale effectuée par un vérificateur externe nommé par le registrateur du laboratoire de certification, une vérification interne officielle du système de qualité du Laboratoire doit être effectuée tous les ans pour s'assurer que les opérations sont conformes aux exigences de la norme.

Le processus de certification devrait être terminé à l'automne 2011.

Normes techniques pour la technologie sur serveur

En mai 2010, de nouvelles normes techniques pour la technologie de jeu sur serveur ont été établies en prévision du lancement possible de cette technologie sur le marché ontarien. Ces normes se greffent à l'approche fondée sur le risque adoptée par la CAJO à l'égard de la réglementation. Ces normes régiraient l'utilisation d'un « système de machines à sous assistées par serveur » et d'un « système de machines à sous sur serveur ».

Une fois que ces nouvelles technologies seront installées par les sites de jeu, les exploitants de casinos pourront changer facilement les jeux ou la configuration des jeux à partir d'un point central au lieu d'avoir à le faire manuellement sur chaque machine à sous.

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

Unité de l'application des lois dans les casinos

L'Unité de l'application des lois dans les casinos de la CAJO comporte des membres de la Police provinciale de l'Ontario devant assurer une présence policière 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans tous les casinos et les salles de machines à sous dans des hippodromes.

Les agents affectés à cette unité ont le mandat de protéger les actifs de la Couronne et de mener des enquêtes pour les cas de tricheries, assurant ainsi que les jeux se déroulent en toute honnêteté et intégrité et que le public est en sécurité. Ils sont aussi chargés

de mener des enquêtes liées à la réglementation, pour le compte du registrateur. Il peut s'agir d'enquêtes relatives à des employés de casinos qui, selon le poste qu'ils occupent, doivent être inscrits en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous dans des hippodromes en 2010-2011

Au cours de 2010-2011, l'Unité de l'application des lois dans les casinos s'est occupée d'environ **5 551** incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous dans des hippodromes. Parmi ceux-ci, **1 587** étaient des infractions au Code criminel, dont **162** cas de tricherie au jeu présumés (**29** accusations de tricherie au jeu ont été portées). D'autres incidents ayant trait au Code criminel englobaient des enquêtes pour des cas de fraude, de vol et de voies de fait.

Il y a aussi eu **3 964** incidents n'ayant pas trait au Code criminel. Ces incidents pouvaient consister en une enquête ou une infraction liée à une loi provinciale, telle que la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi sur l'entrée sans autorisation* et la *Loi sur la santé mentale*. Il pouvait aussi s'agir d'une enquête sur une personne suspecte n'entrant pas nécessairement dans une catégorie d'infraction précise, d'une enquête sur une personne disparue ou d'une aide apportée à d'autres services de police. Cela peut englober de l'aide pour la collecte de renseignements ou des demandes de renseignements généraux ou de l'aide pour une enquête externe.

Les **5 551** incidents indiqués précédemment s'ajoutent aux cas où on a aidé les services policiers locaux pour des enquêtes sans rapport avec le jeu. Seuls les événements donnant lieu au dépôt d'un rapport sont considérés par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO comme des incidents qui doivent être déclarés. Le nombre d'incidents a diminué quelque peu, car il était d'environ **5 589** en 2009-2010*.

**Les données de 2008-2009 et 2009-2010 tiennent compte uniquement des incidents ayant trait au Code criminel.*

2. RÉGLEMENTATION DES LOTERIES EXPLOITÉES PAR L'OLG

VUE D'ENSEMBLE

Le 1er janvier 2008, la CAJO a commencé à réglementer la vente de billets de loterie gérée et exploitée par l'OLG pour le compte du gouvernement de l'Ontario, en procédant à l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie et des fournisseurs de matériel de loterie qui désirent dispenser des services relatifs au jeu à l'OLG en ce qui a trait à la vente de billets de loterie. Cela a fait suite aux recommandations faites par l'ombudsman de l'Ontario dans un rapport intitulé Enquête sur la protection contre la fraude et le vol assurée au public par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario : Le grand jeu de la confiance. La CAJO effectue aussi des vérifications liées aux loteries qui portent sur les principaux processus de l'OLG.

INSCRIPTIONS LIÉES AUX LOTERIES EXPLOITÉES PAR L'OLG

Toute personne ou entreprise, y compris que tous les détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de matériel de loterie à l'OLG, doit être inscrite auprès de la CAJO et respecter des modalités précises pour pouvoir vendre des produits de loterie en Ontario. Il n'y a pas de droits d'inscription.

Tableau 11 – Inscriptions de détaillants de produits de loterie et de gérants de détaillants de produits de loterie

Exercice	2009-2010	2010-2011
Détaillants de produits de loterie	10 288	10 085
Gérants de détaillants de produits de loterie	1 708	1 999
Fournisseurs de matériel de loterie	27	26
Total	**12 023**	**12 110**
Ordres de payer une amende	3	2
Avis d'ordre envisagé	44	25

La CAJO communique tous les jours avec l'OLG pour l'informer de tout changement à l'inscription de détaillants de produits de loterie ou de gérants de détaillants de produits de loterie. Grâce à ce processus, si le registrateur ordonne la suspension ou la révocation d'une inscription, l'OLG peut prendre les mesures appropriées pour que la personne inscrite ne puisse vendre ni échanger des billets de loterie (en désactivant le terminal, en prenant possession des billets à gratter, etc.).

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

Au cours de 2010-2011, des inspecteurs de la CAJO ont effectué **9 942** inspections auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits afin d'en vérifier la conformité.

Le 1er janvier 2008, le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO a commencé à mener des enquêtes sur les gagnants liés à l'OLG (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix de loteries exploitées par l'OLG. L'OLG procède à l'examen initial de tous les prix de plus de 10 000 $ qui sont réclamés et soumet les réclamations de personnes liées à l'OLG à la Police provinciale de l'Ontario ou à une entreprise indépendante pour qu'une enquête soit effectuée. Dans la catégorie des « parties liées à l'OLG » (ou « initiés »), la Police provinciale mène une enquête lorsque les personnes suivantes gagnent : 1) des personnes ou entreprises inscrites (détaillants, fabricants, etc.); 2) des membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel; 3) des employés de détaillants participant à la vente et à l'échange des billets. Les autres personnes définies comme étant des « initiés » (le reste des employés de l'OLG) font l'objet d'une enquête par une autre entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO.

Au cours de 2010-2011, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total **616** enquêtes liées aux loteries, dont **36** pour des gagnants liés à l'OLG d'un prix supérieur à 10 000 $, **88** gagnants suspects et **492** plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

Est digne de mention l'enquête complexe sur un vol ou une fraude de 12,5 millions de dollars liée à « Lotto Super 7 », qui a été confiée au Bureau des enquêtes et de l'application des lois en octobre 2008, et qui a mené à l'arrestation de trois personnes en 2011 et à des accusations criminelles portées contre elles. De nombreux mandats de perquisition ont été exécutés et l'Unité de confiscation d'actifs criminels de la Police provinciale de l'Ontario a participé à l'enquête. Les trois personnes attendent toujours leur procès devant les tribunaux. Les enquêteurs ont aussi identifié un groupe de sept résidents de l'Ontario qui étaient les gagnants légitimes du billet gagnant volé. L'OLG a donc remis un chèque de 14,85 millions de dollars (y compris l'intérêt couru) aux membres de ce groupe.

RELATIONS PUBLIQUES ET ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

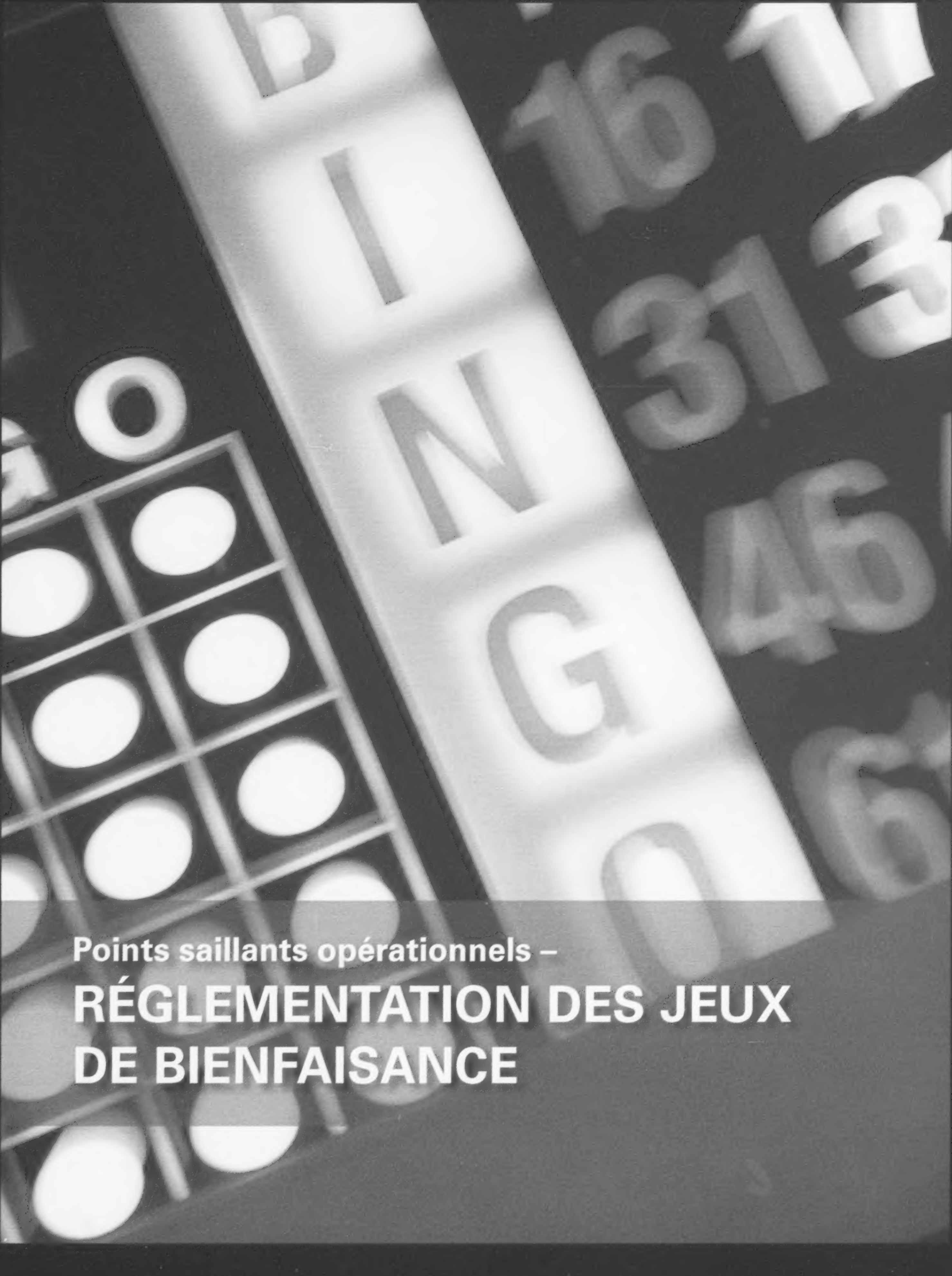
Dans le cadre des efforts que déploie la CAJO pour être un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité, elle a fourni plus de renseignements pertinents aux détaillants de produits de loterie et aux gérants de détaillants de produits de loterie au sujet des exigences réglementaires et des façons de garder en règle leur inscription auprès de la CAJO.

Total des inspections relatives aux loteries effectuées par la Police provinciale de l'Ontario

616

En plus de la formation individuelle donnée par les inspecteurs de la CAJO à quelque 10 000 détaillants de produits de loterie et gérants de détaillants de produits de loterie dans le cadre du processus d'inscription, la CAJO a publié en mars 2011 le premier *Info Loterie*, un bulletin disponible en français, en anglais et en coréen, qui renferme des renseignements sur un éventail de sujets pour aider les personnes qui prennent part à la vente de produits de loterie de l'OLG à se conformer à la loi.

La CAJO a aussi tenu des kiosques aux salons professionnels de Convenience U / CARWACS et de l'association ontarienne des gens d'affaires coréens. Ces deux salons ont donné l'occasion aux détaillants de produits de loterie et aux vendeurs de billets à fenêtres d'obtenir des renseignements pertinents et de poser des questions au sujet de leurs obligations réglementaires.



Points saillants opérationnels –

RÉGLEMENTATION DES JEUX DE BIENFAISANCE

RÉGLEMENTATION DES JEUX DE BIENFAISANCE

La CAJO continue d'appuyer le secteur des jeux de bienfaisance par l'entremise **d'initiatives de modernisation** visant à offrir des **possibilités** d'expansion au secteur.

VUE D'ENSEMBLE

En tant qu'organisme de réglementation des jeux de bienfaisance en Ontario, la CAJO continue d'appuyer le secteur des jeux de bienfaisance par l'entremise d'initiatives de modernisation visant à offrir des possibilités d'expansion au secteur. La CAJO a collaboré étroitement avec le groupe de travail stratégique sur les jeux de bienfaisance en vue d'élaborer des stratégies qui permettront au secteur de rester viable dans un milieu concurrentiel.

La CAJO surveille aussi la délivrance de licences de loteries, dont les bingos, les tombolas et la vente de billets à fenêtres, délivre les licences et procède à l'inscription de personnes ou d'entreprises désireuses de fournir des biens ou des services au secteur des jeux de bienfaisance, et effectue des inspections et se livre à des activités d'application des lois pour veiller à ce que les titulaires de licence de jeux de bienfaisance et les personnes et entreprises inscrites se conforment à la loi et qu'ils agissent dans l'intérêt public. Les activités de jeux de bienfaisance continuent d'être une importante source de financement pour les organismes de bienfaisance.

Tableau 12 – Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province en 2010-2011

	Mises brutes	Revenus nets	Profits – bienfais
Bingos *	552 000 000 $	128 000 000 $	43 000 000 $
Billets à fenêtres	306 000 000 $	102 000 000 $	42 000 000 $
Tombolas	271 000 000 $	163 000 000 $	76 000 000 $
Total	**1 129 000 000 $**	**393 000.000 $**	**161 000 000 $**

* Sans tenir compte des sites de bingos électroniques de bienfaisance

MODERNISATION DU SECTEUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

Dans le cadre du vaste programme de modernisation de la CAJO, les membres du personnel ont continué de collaborer avec les intervenants du secteur des jeux de bienfaisance en vue de terminer la modernisation du cadre de réglementation de ces jeux. Voici certaines des principales réalisations à cet égard en 2010-2011 :

Salles de bingo de bienfaisance

On a modifié le modèle de recettes de bingo (MRB) en éliminant les droits pour les billets à fenêtres provinciaux. Au lieu de ces droits, on déduit désormais une portion des montants gagnés à l'aide de billets à fenêtres et l'argent est versé aux organisations membres des associations d'organismes de bienfaisance, entraînant ainsi une hausse des revenus de bienfaisance.

On a continué à mettre sur pied des activités de commercialisation et des campagnes publicitaires pour les salles de bingo avec mises en commun de toute la province grâce au fonds pour l'amélioration du secteur des bingos de l'Ontario. Cette année, le fonds a servi principalement à la commercialisation du Gametime Bingo, mis sur pied en 2009. En vue de valoriser davantage la marque, on a conçu, mis sur pied et fait connaître un nouveau bingo mensuel qui se joue simultanément dans toutes les salles de bingo participantes. Ce jeu, « Gametime Big Win Bingo », se joue donc le premier samedi du mois et comporte un grand prix de 100 000 $. Des prix de consolation sont aussi décernés dans chaque salle participante.

Programme de billets à fenêtres

Des changements importants ont été apportés au programme de billets à fenêtres en juillet 2010. Les titulaires de licence sont désormais autorisés à vendre plusieurs genres de billets en vertu d'une seule licence, les tranches de billets partiellement vendues peuvent être reportées d'une période de licence à l'autre, les règles s'appliquant à la délivrance des licences sont assouplies de façon à alléger le fardeau administratif des municipalités et des organismes de bienfaisance, et les règles touchant les genres de prix, les prix décernés et les promotions de billets à fenêtres sont moins strictes. Par exemple, les titulaires de licence ont désormais la possibilité de vendre des billets à fenêtres dont les prix à décerner représentent entre 50 et 70 % des mises brutes, les commanditaires externes ont la possibilité de faire la promotion de leur marque sur les billets à fenêtres (même si les billets doivent indiquer clairement qu'ils sont vendus à des fins de bienfaisance), des prix en marchandises peuvent être offerts en plus des prix en espèces et il est possible de mettre sur pied d'autres promotions qui ajoutent de la valeur aux prix devant être décernés, telles qu'un billet échangé pour un bon de réduction. Ces améliorations se greffent à d'autres qui ont été apportées auparavant, telles que l'ouverture du marché à des fabricants supplémentaires, l'ajout de nouveaux genres de jeux liés aux billets à fenêtres, la suspension des droits d'inscription pour les détaillants de billets à fenêtres et la décision de considérer que les détaillants de produits de loterie inscrits sont des vendeurs de billets à fenêtres sans qu'ils aient à s'inscrire de nouveau.

En plus de ces changements, la CAJO a aussi établi un nouveau modèle de recettes pour les billets à fenêtres fondé sur l'argent gagné, ce qui permet une distribution plus équitable des recettes. Parallèlement, en vue de favoriser la viabilité économique et la croissance de l'industrie des billets à fenêtres, le registrateur a réduit les droits liés aux billets à fenêtres provinciaux payés par les titulaires de licence confiant la vente des billets à des vendeurs de billets à fenêtres inscrits à partir de l'emplacement de vente au détail d'une tierce partie ou dans des locaux que le titulaire de licence possède. Les droits sont passés de 5 % à 4,46 % des mises brutes.

Méga-tombolas

Les méga-tombolas sont des loteries mises sur pied par des organismes de bienfaisance et dont les prix sont de un million de dollars (1 000 000 $) ou plus. La CAJO a continué de travailler avec les intervenants de ce segment de l'industrie afin de trouver des façons d'accroître les possibilités de lever des fonds à des fins de bienfaisance. Au cours de 2009-2010, un projet pilote a été mis en œuvre en vue de donner aux titulaires de licence plus de souplesse quant aux moyens de communication utilisés pour leurs tombolas. Ils peuvent ainsi se servir des technologies d'Internet pour promouvoir la vente de billets,

prendre des commandes de billets et accepter des renseignements pour ces commandes. Par exemple, les commandes en ligne sont autorisées, mais il ne doit pas s'agir du seul moyen possible de passer des commandes. De plus, les renseignements pour les paiements peuvent être fournis en ligne, mais l'exécution du paiement des commandes de billets ne peut se faire par voie électronique. Les titulaires de licence sont tenus de traiter le paiement des commandes de la même façon que pour les autres méthodes de vente (lots de commandes traités toutes les 24 à 48 heures). La CAJO est en train d'évaluer les données fournies par les participants au projet pilote afin de déterminer les prochaines étapes à prendre pour ce secteur, si on autorisera de façon permanente le recours aux technologies d'Internet et si cette autorisation sera accordée à un plus large segment de titulaires de licences du secteur des tombolas. Jusqu'à présent, les titulaires de licence semblent respecter les lignes directrices du projet pilote et il n'y a pas eu de problème important lié à la conformité.

Le 21 avril 2010, le registrateur a réduit les droits de licences de tombolas délivrées par le gouvernement provincial et dont les prix ont une valeur de 50 000 $ ou plus. Ces droits sont passés de 3 à 1 % des prix à décerner. Cette modification visait à faire en sorte qu'une plus grande proportion des recettes générées par les tombolas soit utilisée par les organisations titulaires d'une licence à des fins de bienfaisance.

LICENCES DE LOTERIE DE BIENFAISANCE

Le processus de délivrance de licences de loterie de bienfaisance est toujours à deux paliers, la CAJO et les municipalités locales ayant toutes les deux un rôle à jouer.

La CAJO délivre des licences pour :

- des jeux de bienfaisance dans des salles de bingo avec mises en commun;
- des bingos (soit des bingos de circonstance et des bingos monstres) avec des prix à décerner de plus de 5 500 $;
- des bingos à super gros lot;
- des bingos « progressifs » et « progressifs – Dollhuard »;
- des activités de jeu à caractère social (p. ex., des jeux de table dans le cadre d'un événement social);
- des tombolas dont les prix totaux sont supérieurs à 50 000 $;
- des billets à fenêtres vendus par des organismes ayant un mandat provincial;
- des loteries se déroulant conjointement avec une autre activité de jeu, y compris les ventes de billets à fenêtres lors de bingos;
- toutes les loteries mises sur pied dans des territoires non érigés en municipalités;
- les loteries se déroulant lors de foires ou d'expositions désignées.

Les municipalités délivrent des licences pour :

- les bingos dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 $;
- les bingos-média dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 $;
- les billets à fenêtres pour les organismes locaux;
- des tombolas dont les prix totaux sont de 50 000 $ ou moins;
- les loteries de vente de charité comprenant des roues de la fortune autorisant des paris de 2 $ au maximum, des tombolas ne dépassant pas 500 $ et des bingos jusqu'à concurrence de 500 $.

Une municipalité peut assortir une licence de conditions, en plus de celles qui sont établies par la province, pourvu qu'elles ne contreviennent pas aux conditions ni aux politiques provinciales.

Dans l'ensemble, le secteur des jeux de bienfaisance est resté stable en 2010-2011 par rapport à 2009-2010. Les divergences entre les chiffres indiqués dans le tableau ci-après découlent des modifications apportées aux initiatives liées aux jeux de bienfaisance et aux mesures d'allégement du fardeau administratif mises en place en vue de rationaliser les processus, de réaliser des économies et de fournir de meilleurs services à la clientèle au profit des titulaires de licence.

Tableau 13 – Licences de loterie délivrées

Exercice	2009-2010	2010-2011
Bingo	157	165
Jeux de bienfaisance (salle de bingo) *	8 326	7 871
Billets à fenêtres **	299	233
Tombolas	193	201
Activités de jeu à caractère social ***	48	36
Autre	8	6
Total	**9 031**	**8 512**

** La diminution découle du fait que les salles de bingo ont exploité d'autres formes de jeu, dont le bingo électronique. Deux salles de bingo de Windsor se sont converties au bingo électronique. Par conséquent, la CAJO ne délivre plus de licences pour les activités de jeu de bienfaisance exploitées à partir de ces salles.*

*** En raison de la prolongation de la période couverte par les licences et de la possibilité de prolonger la période des licences découlant du programme de modernisation des billets à fenêtres, un moins grand nombre de licences sont délivrées chaque année.*

**** Diminution du nombre de fournisseurs de services et de matériel relatifs au jeu titulaires d'une licence qui fournissent du matériel et des services pour ce genre d'activités de jeu.*

INSCRIPTION POUR LES JEUX

Toute personne ou entreprise désireuse de fournir des biens ou des services à des organismes religieux ou de bienfaisance pour les aider à mettre sur pied et à administrer une loterie pourvue d'une licence ou toute entreprise qui fabrique des feuilles de bingo ou des billets à fenêtres doit être inscrite en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

Tableau 14 – Inscriptions relatives aux jeux de bienfaisance

Exercice	2009-2010	2010-2011
Exploitants de salles de bingo	74	74
Fournisseurs ou fabricants de matériel de jeu et fournisseurs de services relatifs au jeu	95	93
Vendeurs de billets à fenêtres*	474	409
Préposés au jeu	3 049	2 895
Total	**3 692**	**3 471**
Ordres de payer une amende	0	1
Avis d'ordre envisagé	10	13

** Ce chiffre représente le nombre d'employés qui vendent uniquement des billets à fenêtres (pas de produits de loterie de l'OLG) et n'indique pas le nombre total de points de vente de billets à fenêtres dans la province. Tous les détaillants de produits de loterie inscrits peuvent vendre des billets à fenêtres en plus des produits de loterie de l'OLG.*

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

Les inspecteurs de la CAJO sont formés pour effectuer des inspections aux points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils sont aussi formés pour inspecter des salles de bingo en vue d'en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. En 2010-2011, **1 577** inspections de jeux de bienfaisance ont été effectuées par les inspecteurs de la CAJO.

JEUX DE BIENFAISANCE ET PARTENARIATS AVEC L'OLG

Les possibilités d'expansion du secteur des jeux de bienfaisance étant limitées, l'industrie travaille de concert avec le gouvernement en vue d'établir un partenariat pour générer des fonds à l'aide d'activités de jeu électronique, telles que les bingos électroniques et la mise sur place d'autres jeux électroniques dans les salles de bingo.

À cette fin, l'OLG collabore avec la Ontario Charitable Gaming Association et la Commercial Gaming Association Ontario en vue de lancer une initiative de revitalisation du secteur des bingos et des jeux de bienfaisance dans le cadre de laquelle on projette de mettre sur pied de nouveaux jeux par voie électronique et à l'aide de feuilles dans les salles de bingo de l'Ontario.

Pour qu'un fournisseur puisse vendre du matériel ou des services à l'OLG, notamment pour ses activités de jeu de bienfaisance, il doit s'inscrire en tant que fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu auprès de la CAJO. La CAJO travaille en étroite collaboration avec l'OLG et l'industrie des bingos pour établir un cadre réglementaire et un système pour les inspections aux fins de conformité pour ce programme.

ANNEXE I: MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2010-2011

Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2010-2011 ont tous été atteints.

Tableau 15 – Mesures de rendement de la CAJO – 2010-2011

Détails	Mesure de résultats	Mesure d'impact
Objectif : Satisfaction des clients		
Fournir un service à la clientèle approprié et courtois à tous les titulaires de permis ou licence et au grand public.	Mise en œuvre du nouveau processus pour les commentaires et les plaintes.	Augmentation du nombre de moyens que les titulaires de permis ou licence, les personnes ou entreprises inscrites et le public peuvent prendre pour formuler des commentaires.
Objectif : Gestion efficace et efficiente des ressources		
Faire en sorte que les processus administratifs soient les plus efficaces et efficients possible.	Réduction du temps requis pour l'examen des demandes dans les cas où le risque est faible.	Plus de ressources consacrées à l'évaluation de l'incidence des demandes, pour la sécurité et l'intérêt publics, dans les cas où le risque est élevé.
	Utilisation accrue d'outils récemment mis en place pour assurer la conformité des titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites.	Réaffectation des ressources de la CAJO consacrées à l'application des lois à des questions plus importantes concernant la sécurité publique et l'intégrité.
Objectif : Perfectionnement et satisfaction des membres du personnel interne		
Assurer un milieu favorisant une communication ouverte avec les employés.	Analyse des renseignements découlant de la vérification liée aux communications.	Mise en œuvre des recommandations importantes découlant de la vérification liée aux communications.
Assurer un milieu favorisant des possibilités clés d'apprentissage et de perfectionnement pour les employés.	Mise en œuvre d'un plan de perfectionnement permettant aux équipes de cadres intermédiaires d'améliorer leurs aptitudes en leadership stratégique.	Mise en œuvre d'un plan de perfectionnement permettant aux équipes de cadres intermédiaires d'améliorer leurs aptitudes en leadership stratégique.
Objectif : Excellence sur le plan administratif et des opérations		
Avoir recours à des stratégies de gestion des risques à l'échelle de la CAJO.	Mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques de l'entreprise (stratégies à l'échelle de l'organisme, de directions et liées à une initiative en particulier).	Des stratégies liées aux risques sont utilisées pour tous les secteurs afin de réduire l'exposition de l'organisation aux risques et d'améliorer la prise de décisions (uniformité/processus).
Mettre en œuvre des stratégies de contrôle interne à l'échelle de l'organisation.	Élaboration de stratégies de contrôle interne.	Activités et stratégies de contrôle interne utilisées à l'échelle de l'organisation afin d'augmenter la responsabilité et la gouvernance.

Objectif 2010-2011	Résultats
Faire en sorte que 100 % des plaintes fassent l'objet d'une enquête, soient réglées et que le dossier soit fermé.	Objectif atteint. Les 523 plaintes reçues ont été traitées à l'intérieur de 72 heures.
Faire en sorte que 100 % des commentaires servent à améliorer les services à la clientèle et les initiatives de formation.	Objectif atteint. 100 % des commentaires reçus ont été transmis aux employés en vue d'améliorer les services à la clientèle.
Utiliser de façon uniforme des critères valables convenant au niveau de risque déterminé, utilisation visant à favoriser la conformité des titulaires de permis et à limiter les risques.	Objectif atteint. Grâce au système de délivrance de permis en fonction du risque, nous avons adopté une approche valable, transparente et uniforme pour la gestion des demandes de permis de vente d'alcool, ayant délivré 9 483 permis dans un délai moyen de 42 jours.
Augmenter considérablement la résolution de problèmes touchant la conformité à l'aide des nouveaux outils.	Objectif atteint. 90 % de toutes les questions liées à la non-conformité sont gérées à l'aide de ces outils (lettre d'incident, délivrance des permis en fonction du risque et amendes).
Augmenter de 20 % (ou d'un pourcentage important) le niveau de satisfaction des employés déterminé dans le cadre d'un examen de la satisfaction au sein de l'organisation.	Objectif atteint partiellement. Les recommandations découlant de la vérification liée aux communications ont été mises en œuvre en grande partie. Dans le cadre de l'élaboration d'un programme de mieux-être des employés, qui a découlé des résultats d'un sondage sur la participation des employés mené en 2010, un programme permanent d'évaluation de la satisfaction des employés sera élaboré et mis en œuvre.
Augmenter les possibilités de développement des aptitudes en gestion pour les cadres intermédiaires.	Objectif atteint. On a donné à quatre personnes la possibilité de gérer des projets importants. Les possibilités de prêt de service, de perfectionnement et de formation ont aussi augmenté par rapport à l'exercice 2009-2010.
Examiner/vérifier l'efficacité de la mise en œuvre de toutes les initiatives de l'organisation et l'atténuation des risques.	Objectif atteint. Certaines vérifications sont en cours et des initiatives s'échelonnent sur plusieurs années, mais les pratiques de gestion du risque qui servent de base pour les prochaines vérifications ont été établies en vue de la mise en œuvre d'importantes initiatives telles que la délivrance de permis en fonction du risque et la certification ISO du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques.
Mettre en œuvre les recommandations découlant de la vérification des systèmes de contrôle interne.	Objectif atteint. On planifie la vérification et établit des repères de rendement pour toutes les nouvelles initiatives (p. ex., la délivrance des permis en fonction du risque). En 2010-2011, on a mis en œuvre les recommandations découlant de la vérification consistant à mettre à jour les manuels de politiques et les diagrammes du processus de délivrance de permis en fonction du risque.
Vérifier toutes les mesures de contrôle interne importantes en fonction d'un système de rotation sur quatre ans.	Objectif atteint. On a adopté une approche fondée sur le risque et la rotation.

ANNEXE II: CADRE LÉGISLATIF – ALCOOL

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

La *Loi sur les permis d'alcool* établit les règles s'appliquant à la délivrance des permis pour la vente et le service de boissons alcoolisées en Ontario ainsi que la réglementation de ces activités (à l'exception des activités de vente au détail au public de la Régie des alcools de l'Ontario).

La Loi prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

- le permis de vente d'alcool;
- le permis de centre de fermentation libre-service;
- le permis de service de livraison d'alcool;
- le permis de fabricant;
- le permis de représenter un fabricant d'alcool;
- le permis de vente et de service de boissons alcoolisées lors d'occasions spéciales, que l'on appelle permis de circonstance (par exemple, pour les bars payants lors de campagnes de financement, de mariages et de réceptions).

La *Loi sur les permis d'alcool* établit aussi les règles qui régissent la vente et le service de boissons alcoolisées :

- aucune vente ni aucun service à des personnes de moins de 19 ans;
- aucune vente ni aucun service à des personnes qui semblent en état d'ébriété;
- aucune vente d'alcool avant 11 heures du matin ou après 2 heures du matin (sauf avis contraire);
- aucune vente de boissons alcoolisées illicites;
- la loi précise les lieux où la consommation de boissons alcoolisées est autorisée (résidence personnelle, établissements autorisés, lieux privés).

La *Loi sur les permis d'alcool* et ses règlements prévoient des inspections et l'application des mesures législatives pour vérifier si les titulaires de permis respectent les mesures législatives portant sur la vente et le service de boissons alcoolisées.

LOI SUR LES ALCOOLS [ALINÉAS 3 (1) B, E, F, G ET 3 (2) A]

Le 3 juillet 2001, la CAJO a assumé les responsabilités suivantes, qui incombaient auparavant à la LCBO :

- Contrôler la livraison de boissons alcoolisées au public;
- Autoriser les fabricants de bière et de spiritueux et les établissements vinicoles qui produisent du vin de l'Ontario à vendre leurs produits dans des magasins qui leur appartiennent et qui sont exploités par ceux-ci et autoriser The Beer Store à exploiter des magasins pour la vente de bière au public;
- Contrôler et superviser les méthodes et les procédures de marketing utilisées par les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
- Déterminer, en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, les municipalités où des magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci seront établis ou autorisés et l'emplacement de ces magasins au sein des municipalités;
- Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées pour les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
- Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées relativement à la livraison de boissons alcoolisées au public.

LOI DE 2000 SUR LE CONTENU ET L'ÉTIQUETAGE DU VIN

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que chacune de ces bouteilles de vin contient au moins 30 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario. En vertu des modifications au règlement qui ont été déposées en novembre 2009 et qui sont entrées en vigueur le 1er septembre 2010, les vins de coupage des établissements vinicoles de l'Ontario doivent renfermer en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille.

ANNEXE III: CADRE LÉGISLATIF – JEUX

CODE CRIMINEL DU CANADA

Le *Code criminel du Canada* (« Code ») définit les types de jeu qui sont légaux et confie aux provinces la responsabilité de l'exploitation et de la réglementation des formes légales de jeu ainsi que de la délivrance de licences à leur égard.

La partie VII du Code interdit le jeu en général, mais le paragraphe 207 (1) prévoit un certain nombre d'exceptions. Il autorise en particulier les loteries à condition qu'elles soient :

- « mises sur pied et exploitées » par la province, en conformité avec la législation de la province;
- « mises sur pied et exploitées » par un organisme de charité ou un organisme religieux en vertu d'une licence, pourvu que le produit de la loterie soit utilisé à des fins charitables ou religieuses;
- « mises sur pied et exploitées » par le conseil d'une foire ou d'une exposition titulaire d'une licence ou par l'exploitant d'une concession louée auprès du conseil.

Selon la définition du Code, le terme « loterie » s'entend des jeux autres que les jeux de bonneteau, les planchettes à poinçonner ou les tables à monnaie; le bookmaking, la vente d'une mise collective ou l'inscription ou la prise de paris; et les jeux exploités par un ordinateur, un dispositif électronique de visualisation ou un appareil à sous, à moins que la loterie ne soit mise sur pied et exploitée par la province (paragraphe 207 (4)).

Seul le gouvernement d'une province peut mettre sur pied et exploiter une loterie faisant appel à des jeux de dés, à des machines à sous ou à d'autres dispositifs informatisés.

LOI DE 1992 SUR LA RÉGLEMENTATION DES JEUX

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* prévoit la réglementation des activités de jeu, des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et des préposés et employés au jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance, les salles de machines à sous, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie et des fournisseurs de produits de loterie de l'OLG.

DÉCRET 1413/08

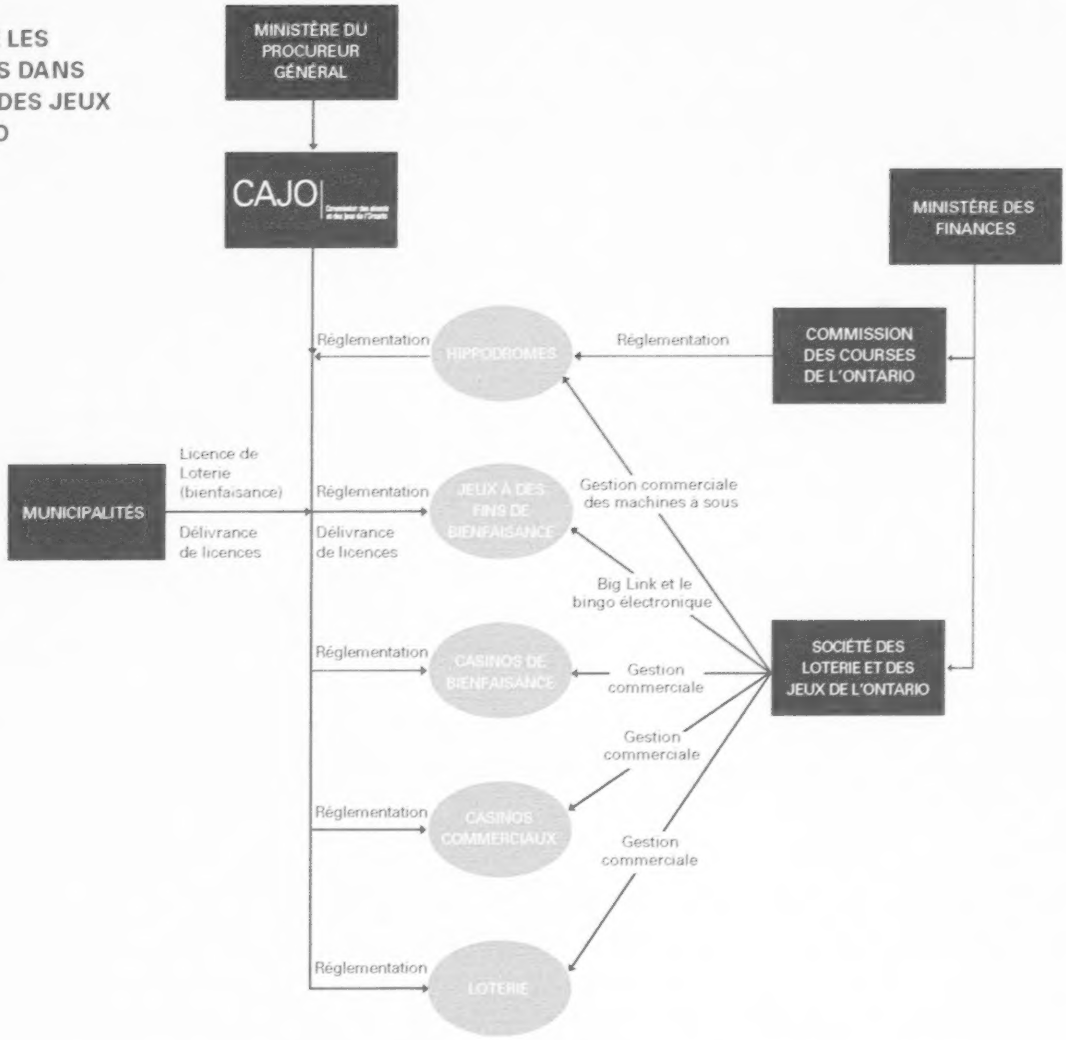
Le Décret 1413/08 clarifie les règles et les responsabilités de la CAJO et des municipalités en ce qui a trait à la délivrance des licences de loterie. D'autres modifications ont été apportées pour tenir compte du nouveau modèle de recettes de bingo. Le Décret prévoit que les organismes de bienfaisance qui veulent mettre sur pied et administrer des activités de jeu peuvent obtenir une licence auprès du registrateur en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou, selon le type d'activité de bienfaisance et le montant des prix décernés, auprès d'un conseil municipal. Le Décret précise les conditions qui s'appliquent aux licences de loterie. Il prévoit en outre que le registrateur peut assortir de conditions supplémentaires les licences qu'il délivre. Il en est de même pour le conseil municipal pourvu que ses conditions ne contreviennent pas à celles du registrateur. Le Décret accorde à un certain nombre de Premières nations le pouvoir de délivrer des licences de loterie à des organismes de bienfaisance.

Pour être admissible à une licence de loterie, l'organisme doit avoir été créé à des fins de bienfaisance. D'après le Décret et les principes de la common law, cela signifie que l'organisme doit viser l'un des objectifs suivants :

- Soulager la pauvreté;
- Promouvoir l'éducation;
- Promouvoir la religion;
- Appuyer toute autre fin pouvant profiter à la collectivité.

Selon les estimations de la CAJO, les dépenses engagées par le grand public dans les jeux de bienfaisance s'élèveraient à environ 1,13 milliard de dollars par année dans la province. Les jeux de bienfaisance faisant l'objet de licences en Ontario profitent à des milliers d'organismes communautaires de bienfaisance locaux. La CAJO estime que la tenue de loteries pourvues d'une licence a permis aux organismes de bienfaisance de l'Ontario de recueillir environ 161 millions de dollars.

LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO



La CAJO est responsable de la réglementation des casinos commerciaux, des casinos exploités par l'OLG, des salles de machines à sous dans des hippodromes et des loteries mises sur pied par l'OLG.

L'OLG est chargée, aux termes du Code criminel du Canada et de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*, de la mise sur pied et de l'exploitation des activités de jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance et les salles de machines à sous, ainsi que du jeu connexe Big Link Bingo joué dans les salles de bingo de bienfaisance et des projets pilotes de bingo électronique. L'OLG est aussi responsable de la gestion commerciale de tous les jeux de loterie traditionnels, dont Lotto Max, loto « 6/49 » et les billets à gratter. Les municipalités et la CAJO sont responsables de la délivrance des licences de loterie, essentiellement à des organismes religieux ou de bienfaisance pour des bingos et des billets à fenêtres. La majorité des licences de loterie sont délivrées par les municipalités de la province.

DÉLIVRANCE DE LICENCES DE LOTERIE PAR LES PREMIÈRES NATIONS

En 1998, le gouvernement a approuvé un cadre de délivrance de licences de loterie pour les Premières nations, qui délègue à des Premières nations un pouvoir comparable à celui des municipalités. Un décret est émis pour chaque Première nation participante. Le décret donne aux Premières nations le pouvoir de délivrer des licences à des organismes religieux et de bienfaisance pour leur permettre d'organiser des loteries.

ANNEXE IV: MODIFICATIONS APPORTÉES AUX CADRES RÉGLEMENTAIRES 2010-2011

MODERNISATION DU CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE – MISES À JOUR

En 2010-2011, les modifications suivantes aux lois et règlements dont la CAJO veille à l'application ont été approuvées par le gouvernement :

Loi de 2010 favorisant un Ontario propice aux affaires – Loi favorisant un Ontario propice aux affaires en modifiant ou en abrogeant certaines lois

- Modifications apportées à divers articles de la *Loi sur les permis d'alcool* afin de clarifier les motifs pour lesquels le registrateur approuve les transferts de permis d'alcool.
- Ajout du paragraphe 19.1 (1) autorisant le conseil de la CAJO à établir des critères régissant les titulaires de permis de circonstance et les locaux à l'égard desquels un tel permis est délivré en fonction de facteurs liés au risque qu'ils présentent pour le public, à la sécurité publique, à l'intérêt public et au risque que le titulaire ne se conforme pas à la Loi et aux règlements.
- Ajout du paragraphe 19.1 (2) autorisant le conseil à préciser les conditions dont peuvent être assortis le permis de circonstance d'un titulaire et le local à l'égard duquel le permis est délivré.
- Ajout du paragraphe 19.1(3) autorisant le registrateur, en fonction de son évaluation du risque, à assortir le permis de circonstance du titulaire d'une ou de plusieurs des conditions établies par le conseil.

Loi de 2011 sur la saine gestion publique

- Modifications apportées aux lois suivantes pour permettre le transfert des fonctions décisionnelles pour les questions liées aux alcools et aux jeux du conseil de la CAJO au Tribunal d'appel en matière de permis, et pour donner au registrateur divers pouvoirs que possédait auparavant le conseil :
  - *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* ([1, 4, 10 à 12, 14, 14.1 (1), 14.1 (4) 2, 14.1 (5) à (7), 15, 17 (1)]
  - *Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis* [5.1, 6 (1) b), 11, 12 (1)]
  - *Loi sur les permis d'alcool* [1 (1), 8 (4), 8.1 (1), 9 (2) à (7), 12 (1), 12 (2), 12 (4), 14 (2), 14 (3), 15 (7) à (10), 17 (6), 17 (7), 19 (6), 19 (7), 19 (9), 19 (10), 20 (2), 20 (3), 20.1 (2), 20.1 (3), 21 (1), 21 (4), 21 (5), 23 (5), 23 (10) à (12), 23, 24, 38 (4), 38 (6) à (8), 62 (1) 16, 62.1 (3)]
  - *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* [11 (1)]
  - *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux 1992* [1 (1), 3.6 (1) à (3), (5), 7 (1), 13 (2), (3), (5), (6), (8) à (12), 14 (4), (5), 15 (c), 17 (3), (4), 39 (3), (4), 40 (3) à (5), 41 (4) à (8)

Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Ajout d'une nouvelle définition de site de jeu à la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* pour que les loteries puissent être jouées ou exploitées tant dans un lieu physique que par un canal électronique.

- L'article 13 a été abrogé. Comme cela est indiqué précédemment, ces interdictions se trouvent désormais dans la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux.*

Loi de 2011 sur des lendemains meilleurs pour l'Ontario (mesures budgétaires)

- [Sections suivantes de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* : 1 (1), 3.6 (1), (4), (6), 3.7, 3.8, 3.9, 4 (1.1), 4 (1.2), (2), (5), (6), 5 (1), 5 (5), 9 (1.1), 10 (c), 11(b), 19 à 22, 22.1, 26 (1), (2), 30, 33 (1) a), c), d), 46 (2), (4), (5), (5.1), 48 (1), 48 (1) h), i), m), m.1), m.2), 48 (2)]
  - Modifications apportées à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* pour permettre la réglementation du déroulement de loteries à un site de jeu, qui peut non seulement consister en un lieu physique, mais aussi en un canal électronique pour le jeu.
  - Ajout d'interdictions à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* qui se trouvaient auparavant à l'article 13 de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*, dont l'interdiction de vendre un billet de loterie à une personne de moins de 18 ans, ou de permettre aux personnes de moins de 19 ans d'entrer ou de rester dans un site de jeu ou de jouer à une loterie dans un site de jeu.
  - Modifications apportées à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* pour permettre au registrateur des alcools et des jeux de fixer certaines normes et exigences pour la mise sur pied, l'administration et l'exploitation de sites de jeu, de loteries ou d'entreprises liées à un site de jeu ou à une loterie, ou pour les biens ou les services relatifs à leur mise sur pied, à leur administration ou à leur exploitation, si les règlements pris en application de la Loi ne les prescrivaient pas.